

MPF recomenda que Telefônica não cobre rescisão de contrato do Speedy

O Ministério Público Federal em São Paulo recomendou, nesta quinta-feira (2/7), que a Telefônica aceite o cancelamento do contrato do serviço de internet, o Speedy, sem que o cliente tenha de pagar a rescisão como prevê a cláusula de fidelização.

A recomendação ocorreu depois de clientes reclamarem que o serviço de internet tem apresentado repetidas falhas, interrupções e lentidões. Os clientes criticam também a demora no serviço de atendimento ao consumidor. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), inclusive, já suspendeu a Telefônica de fazer novas contratações devido às reclamações.

O autor da recomendação, procurador da República Marcio Schusterschitz da Silva Araújo, entende que a empresa não pode querer impor o prejuízo da sua má prestação de serviços aos consumidores. “O contrato de longa duração só é justo se mantida a qualidade do serviço por todo o período prestado”, avaliou Schusterschitz.

O MPF também quer que a empresa não coloque o nome de clientes no cadastro de restrição de créditos por débitos relativos a partir do mês de abril deste ano, enquanto não for permitida as novas vendas de serviço de internet pela Anatel. Outra recomendação feita é a de que a empresa melhore a eficiência no atendimento ao consumidor pelo telefone.

A recomendação do MPF-SP também é dirigida à Anatel. Isso porque o setor e o contrato são regulados pela agência. A Telefônica e a Anatel têm 10 dias úteis, depois do recebimento, para responder ao MPF. *Com informações da Assessoria de Imprensa do MPF-SP.*

Date Created

02/07/2009