



Telefônica é condenada a pagar R\$ 60 milhões por falha em serviço

Depois de ser multada em R\$ 15 milhões pela Anatel por problemas com o serviço de internet banda larga Speedy, a Telefônica foi [condenada](#), em ação civil pública, a pagar R\$ 60 milhões ao Fundo Criado pela Lei de Ação Civil Pública. A decisão é da juíza Jane Franco Martins Bertolini Serra, da 40ª Vara da Fazenda Pública de São Paulo. Cabe recurso.

“A existência de fato notório, com relação à má prestação de serviços por parte da ré, nos termos sustentados pelo autor, é questão pacífica (e até mesmo consenso entre os cidadãos que são consumidores das empresas prestadoras de serviço público) e sendo que o contrário haveria que ser demonstrado por prova documental cabal”, escreveu a juíza na decisão.

Segundo a juíza, as prestadoras têm de fazer o que for necessário para que não haja interrupções nos serviços prestados. Além disso, devem comunicar os consumidores das interrupções e dos descontos na conta decorrentes delas, independentemente de solicitação expressa para tanto.

A ação civil pública, assinada pelos promotores de Justiça João Lopes Guimarães Júnior, Paulo Sérgio Cornacchioni e Eduardo Ferreira Valério, foi proposta pela Promotoria do Consumidor da Capital em razão de falhas nos serviços prestados aos consumidores. A ação cita vários trechos de reclamações apresentadas ao MP por consumidores insatisfeitos com os serviços prestados pela Telefônica. As reclamações são referentes a falhas na prestação de serviços de telefonia, de banda larga, de TV a cabo e também no atendimento deficiente às reclamações e solicitações dos assinantes.

Segundo os promotores, há mais de 18 mil ações judiciais em tramitação contra a Telefônica, o que seria suficiente para consumir o trabalho de seis varas cíveis que se dedicassem exclusivamente aos processos envolvendo a empresa. Também apontaram as queixas na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), de São Paulo. Segundo o MP, foram registradas mais de 98 mil queixas contra a Telefônica entre os anos de 2004 e 2008.

A Promotoria, que pediu condenação da empresa em R\$ 1 bilhão, estuda a possibilidade de impetrar recurso junto ao Tribunal de Justiça para aumentar o valor da condenação. *Com informações da Assessoria de Imprensa do MP-SP.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Clique [aqui](#) para ler o pedido.

Date Created

30/04/2010