



Brasil Telecom deve pagar indenização por bloquear linha sem aviso

A Brasil Telecom deve pagar R\$ 600 de indenização a um consumidor que teve a linha cancelada sem motivos. A decisão é do 1º Juizado Especial Cível de Brasília. Para o juiz substituto, Wagner Mota Alves de Souza, a indisponibilidade indevida do serviço de telefonia sem justificativa ou prévia comunicação ao consumidor caracteriza ato ilícito.

O autor alega no processo que com o corte repentino da sua linha telefônica ficou impossibilitado de se comunicar, o que gerou privações de direitos e constrangimentos passíveis de reparação por dano moral. A empresa argumentou que não há registro de qualquer bloqueio na linha telefônica da autora. Além disso, apresentou um débito pendente de R\$ 1.019,90 do cliente, transformado em pedido contraposto.

No entanto, ao aplicar o Código de Defesa do Consumidor, o juiz afirmou que a Brasil Telecom deve provar que não houve bloqueio da linha telefônica do autor. Ou seja, pediu inversão do ônus da prova. “Os documentos e fls. 34/38 não são aptos a comprovar a inexistência da suspensão, apenas informam as divergências quanto aos valores cobrados (sempre a maior)”.

Souza ressaltou, ainda, que comprovar que não houve bloqueio da linha telefônica não era uma tarefa impossível para a empresa de telefonia, já que possui a gravação dos atendimentos dos clientes via call center, ainda mais que o autor foi informado do número de protocolo de atendimento. Além disso, a empresa poderia juntar a fatura com a descrição das ligações efetuadas. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.*

Processo: 2009.01.1.022473-3

Date Created

21/02/2010