Oi deve manter postos de atendimento aos clientes no Ceará

A 2ª Turma do Tribunal Regional Federal da 5ª Região determinou que a Oi/Telemar Norte Leste instale pontos de atendimento ao público no Ceará para receber pessoalmente os seus clientes. A decisão foi tomada a partir de Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público Federal. A empresa ainda pode recorrer aos Tribunais Superiores.

Segundo o MPF, há um grande número de usuários insatisfeitos com os serviços prestados pela operadora. Na ação, o órgão pediu a aplicação de uma multa no valor de R\$ 250 mil a título de indenização por danos morais, que não foi deferida pela Justiça. Em seu recurso, a Telemar alegou que a lei não lhe obrigava a prestar serviço de atendimento pessoal e que já prestava serviço de excelência.

Para o Ministério Público Federal, as empresas de telefonia estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e a Oi/Telemar, ao fechar os postos de atendimento, tolheu a liberdade de escolha do usuário e afrontou os princípios que regem a relação de consumo. Além disso, o atendimento presencial está previsto nas Resoluções 30/98 e 85/98 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). O MPF também afirmou que no momento em que foi firmado o contrato de concessão entre a Oi/Telemar e a Anatel o atendimento ao usuário era feito nas lojas e também pela central telefônica.

Para o desembargador federal Rubens de Mendonça Canuto Neto, os sistemas de atendimento *call centers* não atendem às necessidades e expectativas dos usuários e entendeu que existe farta legislação que obriga a prestação de um serviço eficiente. *Com informações das Assessorias de Imprensa do TRF-5 e do MPF.*

2001.81.00.019481-5 (AC 419778 CE)

Date Created

16/03/2010