



## Justiça paulista mantém multa de R\$ 3,2 milhões contra a Vivo Celular

A Vivo Celular pensou que poderia dobrar a Justiça paulista e se livrar de uma multa de R\$ 3,2 milhões aplicada pela Fundação Procon. Levou a pior. A juíza Maria Gabriella Pavlópoulos Spaolonzi, da 13ª Vara da Fazenda Pública da Capital, não se sensibilizou com os argumentos da operadora de telefonia e manteve o castigo financeiro. A empresa vai ter que desembolsar o valor, a menos que consiga mudar a decisão, que é de caráter cautelar.

A Vivo Celular pedia a suspensão de multas aplicadas contra ela pelo Procon por irregularidades na prestação de serviço, demora no atendimento aos consumidores e propaganda enganosa. A empresa argumentou que a solução posterior de alguns defeitos desqualifica sua infração e seria motivo para a suspensão das multas.

Este ano a empresa ocupou o 25º lugar no ranking de reclamações divulgado pela Fundação Procon. A instituição aplicou multa a várias operadoras de telefonia celular. De acordo com o órgão de defesa do consumidor, as principais reclamações recebidas contra as empresas se referem à demora superior a um minuto no atendimento e a falta de solução do problema no prazo de 5 dias, além de queda de ligações e serviço indisponível.

"Não adianta aumentar a capacidade de venda, se não aperfeiçoar na mesma medida a capacidade de sanar as demandas dos consumidores. O decreto do SAC define parâmetros mínimos de qualidade de atendimento e a Fundação Procon-SP vai continuar fiscalizando para punir aqueles que não se adequarem", disse na época o diretor-executivo da Fundação Procon-SP.

"A autora é uma das maiores operadoras de telefonia do país", destacou a juíza da 13ª Vara da Fazenda Pública. "Nesta condição, foi avaliada pelo pólo passivo quando da imputação das infrações e dosimetria da multa imposta", completou a juíza. Segundo ela, a multa serve para inibir que a prestadora de serviço continue incorrendo no mesmo defeito e nas mesmas infrações.

### Leia a íntegra da liminar:

Vistos. Indefiro a antecipação de tutela porque ausentes os requisitos estabelecidos pelo artigo 273 do Código de Processo Civil. Com bem expresso na própria petição inicial, a autora é uma das maiores operadoras de telefonia do país. Nesta condição, foi avaliada pelo pólo passivo quando da imputação das infrações e dosimetria da multa imposta.

A propósito, a rotina forense indica que a multa é dotada de cunho inibitório, ou seja, objetiva impedir a repetição das infrações. Os documentos apresentados não permitem concluir pela abusividade da pena imposta. Por outro lado, aferir erros tecnológicos – que dependem de satélites -, ondas, dutos de fibras óticas, etc – reclama dilação probatória que repele a verossimilhança do instituto emergencial.

O mesmo em relação à aferição do erro no serviço prestado em relação a outros consumidores. Nem se diga que a solução, a posteriori, do problema enseja a desqualificação da infração – seja pelo cunho



---

objetivo da mesma, seja pelo fato de ter se feito necessária a iniciativa do cliente para retificação dos serviços prestados. Mister, portanto, o prosseguimento do feito, com a oitiva da parte contrária, sem a tutela antecipada.

A suspensão da exigibilidade do débito condiciona-se à prévia garantia do Juízo. Regularizados os autos de acordo com a certidão de folhas 377, cite-se. Servirá, a presente decisão, assinada digitalmente, como mandado.

Intime-se.

São Paulo, 11 de abril de 2011.

**MARIA GABRIELLA PAVLÓPOULOS SPAOLONZI**

Juíza de Direito

**Date Created**

15/04/2011