TIM condenada em R$ 5 milhões por não provar isenção em quedas de ligações

Clientes pré-pago da empresa de telefonia TIM poderão ser indenizados por quedas nas ligações até que a operadora prove não ser responsável pelas interrupções. O precedente vem de decisão do Juizado Especial Cível e Criminal de Jales, no interior de São Paulo, que inverteu o ônus da prova em ação ajuizada por uma cliente que se sentiu lesada pelas constantes quedas nas chamadas. Como a operadora não apresentou os elementos necessários, foi condenada a pagar R$ 6 mil à cliente por danos materiais.

A sentença estipula ainda multa de R$ 5 milhões por dano social, devido à recorrência de violações por parte da empresa ao Código de Defesa do Consumidor. De acordo com o juiz da ação, Fernando Antônio de Lima, o valor foi calculado com baseado no prejuízo coletivo gerado pela infração e no capital social da companhia. Cabe recurso.

“A violação não atinge apenas a parte-autora, mas também toda a coletividade. Nestes tempos de globalização, é comum às grandes corporações econômicas repetir condutas ilícitas que alcançam grupos sociais ou mesmo toda a coletividade”, ressaltou o magistrado, que indicou o repasse da multa às instituições Santa Casa e Hospital do Câncer, ambas de Jales.

Relatório da Anatel
No caso analisado, a reclamante acusou de enganosa a propaganda do plano Infinity Pré, da TIM, que oferecia chamada por tempo ilimitado ao custo de R$0,25 a ligação. Contratante desse plano, alegou que as suas ligações eram derrubadas em poucos segundos, obrigando-a a retomar a chamada por muitas vezes. Com isso, as conversas acabavam saindo bem mais caras do que o previsto. Junto à ação, a cliente apresentou documentos que comprovaram a sucessão de chamadas.

De acordo com o juiz Fernando Antonio de Lima, a acusação tem amparo em relatório de fiscalização publicado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) — que apontou indícios de que a TIM teria forçado as quedas em chamadas dos clientes pré-pago. Por isso, baseado no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, o juiz inverteu o ônus da prova.

Para a advogada **Rosana Chiavassa**, especialista em Direito do Consumidor, embora a decisão abra caminho para que todos os consumidores reivindiquem o mesmo, isso não significa que, necessariamente, terão ganho na causa.

“Decisões em juizados especiais podem variar de acordo com o perfil do magistrado. Por isso, é sempre importante que os consumidores coletem o máximo de provas possível, como o extrato da conta e testemunhas”, recomenda Chiavassa.

Clique aqui para ler a decisão.

Date Created
15/10/2013

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.