Vivo é proibida de exigir cadastro para fornecer dados sobre serviços

A exigência de cadastro prévio para a obtenção de informações sobre produtos e serviços e a negativa ao fornecimento de número de protocolo de atendimento, a princípio, caracterizam ofensa ao Código de Defesa do Consumidor e ao Decreto 6.523/2008, que fixa normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Com esse entendimento, a juíza Laura de Mattos Almeida, da 29ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo, concedeu liminar que proíbe a operadora Vivo de manter as práticas, sob pena de multa diária de R\$ 10 mil por exigência e por pessoa não atendida. A ação foi proposta pelo Ministério Público.

Em sua decisão, a juíza acrescentou que “o risco de dano irreparável ou de difícil reparação é evidente, haja vista o incontável número de consumidores que estão expostos a tais práticas”.

De acordo com a ação, proposta pelo promotor Gilberto Nonaka, em janeiro deste ano, a companhia exige do consumidor, “de forma abusiva”, a elaboração de cadastro e de pesquisa de perfil de consumo, incluindo grau de escolaridade e dados bancários para, apenas então, fornecer informações sobre valores de produtos ofertados. Mesmo após essas exigências, a empresa recusa-se a fornecer o número de protocolo de atendimento.

O MP sustentou, na ação, que o não fornecimento do protocolo de atendimento pela empresa gera um círculo vicioso. “A empresa se nega a fornecer o número de protocolo, impedindo o consumidor de utilizá-lo para eventuais reclamações sobre o serviço público prestado, inclusive junto à agência reguladora. Por sua vez, a Anatel necessita ‘especificamente dos números de protocolo e das datas em que foram efetuadas’ as chamadas à central de informação e atendimento ao usuário da concessionária, para que seja ‘possível averiguar pontualmente a conduta da Telefônica Brasil’”, afirma o promotor.

Durante todo o trâmite do inquérito civil para apurar o caso, a Vivo, embora tivesse sido procurada, se recusou a assumir um Termo de Ajustamento de Conduta para solucionar o problema, o que levou ao ajuizamento da ação. *Com informações da assessoria de imprensa do Ministério Público.*

Clique [aqui](#) para ler a liminar.

Date Created

10/06/2014