



Contratação simples de serviço exige facilidade no cancelamento

O cancelamento de um serviço deve ocorrer com a mesma simplicidade e rapidez com que foi feita a sua contratação. Assim entendeu a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul ao determinar que uma cooperativa de turismo indenize uma cliente em R\$ 5 mil por fazer exigências abusivas para o cancelamento de um plano de fidelidade.

A autora narrou ter contratado o serviço no início de 2012, por meio de ligação telefônica: trata-se de um plano de fidelidade de caráter associativo, que oferece diárias em hotéis no Brasil e no exterior. Dois anos depois, porém, a consumidora optou pelo cancelamento porque não conseguia aproveitar as ofertas.

Contatada, a cooperativa exigiu o pagamento de R\$ 473, além de declaração com firma reconhecida, no que foi atendida. Meses depois, a autora recebeu uma carta, informando que o seu nome fora incluído no rol de inadimplentes, em razão de débito no valor de R\$ 370.

A mulher então ajuizou ação de cancelamento de cobrança e afirmou ter sofrido danos morais no episódio. A ré respondeu que a consumidora fechou dois contratos via *call center*, mas só rescindiu um deles.

O juízo de primeiro grau rejeitou os argumentos da autora, por considerar adequadas as justificativas da prestadora de serviço. Ela recorreu, alegando que o cancelamento exigiu vários procedimentos: uma carta assinada e autenticada em cartório pelo próprio punho, justificando a sua desistência do serviço, o que obrigou várias idas ao cartório, difíceis em razão da sua rotina intensa. Também assegurou que as prestações eram descontadas em conta, sendo impossível de deixar de pagá-las.

Exigências demais

O relator no TJ-RS, desembargador Guinther Spode, aplicou a inversão do ônus da prova, entendendo que era da empresa ré a obrigação de comprovar a regularidade do débito – o que não ocorreu.

Spode considerou “absurda e inaceitável” a exigência de declaração com reconhecimento de firma para o cancelar o serviço, já que a gravação da conversa entre a autora e a atendente do *call center* mostra que, para a contratação, bastou uma simples ligação telefônica.

Nesse sentido, citou a redação do artigo 472 do Código Civil: “O distrato faz-se pela mesma forma exigida para o contrato”. Com isso, ele viu configurada a falha na prestação de serviço, pois a ré criou empecilhos para não perfectibilizar o distrato, que vinha sendo tentado desde novembro de 2014.

“A toda a evidência, sendo falho o serviço da requerida, notadamente com relação à abusividade das exigências para o cancelamento da contratação, além dos aborrecimentos, acarretou à autora aflição, frustrações e receios que configuram o dano moral”, escreveu no acórdão.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

0062694-68.2018.8.21.7000

Date Created

09/06/2018