

Vivo pagará R\$ 200 mil por oferecer sinal fraco na Serra Gaúcha

Os consumidores têm direito de ser informados sobre os serviços que lhe são oferecidos. Isso significa que eles devem ter acesso às especificações corretas e transparentes sobre preço, qualidade, continuidade, tributação e os riscos que correm caso os contratem.

Istockphoto



Empresa tem obrigação de informar consumidores sobre problemas em serviços que pretendem prestar, decide TJ do Rio Grande do Sul

Istockphoto

É o que diz o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, afirma a 19ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. A tese foi usada para [condenar](#) a operadora de telefonia Vivo a pagar multa de R\$ 200 mil por não informar os consumidores de uma comunidade gaúcha sobre as deficiências no sinal de celular. Para o tribunal, também foi desrespeitado o artigo 22 do CDC, que obriga as empresas a prestar serviços de forma contínua a seus clientes.

Para o relator, desembargador Voltaire de Lima Moraes, é inacreditável que pessoas que moram a cerca de 10 km da prefeitura não consigam utilizar seus aparelhos celulares. "De considerar, ainda, que, ao adquirir uma linha telefônica, o consumidor submete-se a um cadastro, onde declina o seu endereço. E é nessa ocasião que a representante da ré [Vivo] deveria então tê-los esclarecido de que não poderiam utilizar os seu celulares na região onde moram. Contudo, nenhum alerta a esse respeito consta dos autos de que os prepostos da demandada tenham feito aos adquirentes de linhas móveis", anotou no acórdão.

Abaixo-assinado dos consumidores

Os moradores da região da Recosta, localizada a 10km da sede do município de São Francisco de Paula, na serra gaúcha, procuraram o Ministério Público para reclamar da falta de sinal de telefonia celular, o que inviabilizava o uso de aparelhos adquiridos em lojas conveniadas da operadora Vivo. Fizeram um abaixo-assinado, que o MP usou de base para instaurar um inquérito civil, depois transformado em ação civil pública.

Na ação, o MP sustentou que a deficiência de sinal estava causando uma série de prejuízos às atividades profissionais e domésticas dos consumidores. Pediu que a ré fosse condenada a instalar uma estação rádio-base de telefonia celular ou a ampliar a capacidade das atuais ERBs. Também pediu o pagamento



de indenização por danos materiais, a ser calculados caso a caso, na liquidação da sentença, e por danos morais coletivos.

Em contestação, a Vivo argumentou que a obrigação era exclusiva de outra operadora — a Oi. Mas, segundo o juiz Carlos Eduardo Lima Pinto, que julgou a ação procedente em primeira instância, "a alegação de que a obrigação de atendimento rural está a cargo da concessionária Oi no Rio Grande do Sul é simplista e não resiste a um exame um pouco mais cuidadoso".

Para o juiz, a defesa da Vivo usa de detalhes técnicos e regulatórios para se abster de prestar o serviço que oferece. Mas é fato que os moradores da região estão sendo prejudicados pela falta de sinal.

Ele destacou que Recosta não é uma localidade rural remota. Mesmo na zona rural de São Francisco de Paula, observou, há alguma cobertura de sinal de celular. A realidade, segundo ele, é que a ré vendeu os telefones aos moradores da região sem nenhum aviso sobre deficiência ou ausência de sinal.

Clique [aqui](#) para ler a sentença

Clique [aqui](#) para ler o acórdão

Processo 066/1.16.0000194-2

Meta Fields