

Migração de plano sem anuência do consumidor gera dano moral

Não provando que houve pedido do consumidor para migrar de plano de telefonia, as modificações unilaterais do conteúdo ou da qualidade do contrato, após a sua celebração, são consideradas abusivas.

Reprodução



Claro terá que indenizar a consumidora em R\$ 5 mil por danos morais

Assim, a 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba condenou a empresa de telefonia Claro a pagar indenização, por danos morais, no valor de R\$ 5 mil, em virtude da migração de plano e cancelamento de linha telefônica sem autorização de uma consumidora.

O pedido de indenização da consumidora foi julgado procedente em primeira instância. A empresa recorreu alegando que a migração de plano ocorreu a pedido da autora, sendo devida a multa por descumprimento contratual.

O relator, desembargador Leandro dos Santos, afirmou que não há provas de que a migração de plano ocorreu a pedido da consumidora, titular da linha. Os documentos acostados pela apelante são meras impressões da tela do seu sistema informatizado, padecendo de força probante, ressaltou.

Segundo o magistrado, era ônus da empresa comprovar a licitude da sua conduta, o que não ocorreu. Não há nos autos gravação telefônica ou qualquer outro documento com a assinatura da titular da linha que colabore com a versão da empresa.

Configurado o ato ilícito, passou à análise do pedido de indenização pela consumidora. O relator destacou que a migração do plano contratado pelo consumidor (sem autorização) e a posterior suspensão de serviços mostra-se suficiente para gerar verdadeiro transtorno em seu cotidiano. "Portanto, não vislumbro que a promovida agiu em exercício regular de direito, mas sim que houve má prestação do serviço", concluiu Leandro dos Santos.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
0824018-11.2019.8.15.2001

Date Created



14/11/2021