

SERVIÇO TELEFÔNICO NÃO AUTORIZADO E NEGATIVAÇÃO POR LINHA NÃO SOLICITADA GERAM DIREITO À INDENIZAÇÃO

POR DR. ROGÉRIO BARBOSA

Dariamente nos deparamos com pessoas que reclamam do desrespeito ao seu direito de consumidores, com relação ao setor de telefonia. Não é difícil, ao analisar as faturas telefônicas, encontrar inúmeros serviços que sequer foram solicitados pelo proprietário da linha e que estão sendo cobrados, às vezes há meses, até há anos.

Infelizmente, prestadoras de serviço mal intencionadas vem inserindo (aliás, há muito tempo) serviços não solicitados nem autorizados pelos seus clientes, nas faturas.

Pouquíssimos consumidores reclamam e talvez, esteja justamente aí a falha: o consumidor não corre atrás dos seus direitos, às vezes por preguiça, outras vezes por medo, outras por falta de paciência. E assim, à base de ilícitos, as empresas de telefonia que incluem serviços indevidos nas faturas de seus clientes lucraram mais e mais.

O fato é que os poucos consumidores que reclamam ao SAC da empresa de telefonia, raramente tem seus anseios atendidos. Ora por incompetência e ineficiência do SAC (o que aliás, também é de responsabilidade da empresa de telefonia, pois é ela quem o contrata), ora por má-fé pura da empresa prestadora de serviço.

Ou seja: além do consumidor ter contra si, em sua fatura, uma cobrança por um serviço que não solicitou e não autorizou, ainda se obriga a enfrentar uma verdadeira

via crucis perante o SAC da empresa de telefonia. E isto, para raramente ter sua vontade atendida.

A inserção de serviços e produtos sem solicitação ou autorização expressa do consumidor é ilegal e constitui prática abusiva, método comercial coercitivo e desleal e prestação ineficaz de serviço.

O Código de Defesa do Consumidor prevê em seu artigo 6º, incisos II, IV, VI e VIII, a defesa à liberdade de escolha na contratação, a proteção contra métodos comerciais coercitivos e desleais e práticas abusivas impostas no fornecimento de serviços e ainda, na efetiva prevenção e reparação dos danos, aplicando-se perfeitamente às situações ora citadas.

Os valores cobrados a título dos serviços não autorizados não são exigíveis pela empresa de telefonia. Convém, aliás, esclarecer, que de acordo com o parágrafo único do artigo 39 do CDC, os serviços prestados ao consumidor sem solicitação prévia, são considerados gratuitos, sem obrigação de pagamento. Se eventualmente, forem pagos, devem ser devolvidos em dobro e devidamente atualizados, conforme prevê o artigo 42 § do CDC.

Além disto, assiste ao consumidor lesado pelas cobranças abusivas de valores indevidos o direito à indenização pelos danos morais, bem como, pela ineficiência do serviço de atendimento ao consumidor. Notemos o posicionamento da Turma Recursal Única do Paraná a respeito do tema:

Enunciado N.º 1.8- Cobrança de serviço não solicitado – dano moral - devolução em dobro: A disponibilização e cobrança por serviços não solicitados pelo usuário caracteriza prática abusiva, comportando indenização por dano moral e, se tiver havido pagamento, restituição em dobro, invertendo-se o ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, visto que não se pode impor ao consumidor a prova de fato negativo.

Enunciado N.º 1.6- Call center ineficiente – dano moral: Configura dano moral a obstrução, pela precariedade e/ou ineficiência do serviço de call center, por parte da empresa de telefonia, como estratégia para não dar o devido atendimento aos reclamos do consumidor.

Outra ocorrência bastante usual e que causa problemas, é a facilidade com a qual golpistas adquirem linhas telefônicas em nome de consumidores, que sequer sabem que seus nomes e documentos estão sendo utilizados para fins ilícitos. Em poucos dias, simplesmente chega à residência do consumidor inocente a fatura (geralmente, em valores exorbitantes), que, se não for paga pelo consumidor, lhe ensinará, como se não bastasse, sua inscrição nos órgãos de proteção ao crédito.

A situação acima narrada também é passível de discussão judicial e inclusive, ficando comprovado que o consumidor que teve linha adquirida por terceira pessoa, ilegalmente, em seu nome, também tem direito à

indenização pelos danos morais porventura sofridos, oriundos de uma negativação indevida. Vejamos o posicionamento da Turma Recursal Única do Paraná para este caso:

Enunciado N.º 1.3 - Inexistência de contrato entre as partes – inscrição – dano moral: A pessoa que não celebrou contrato com a empresa de telefonia não pode ser reputada devedora, nem penalizada com a inscrição de seu nome em órgãos de restrição ao crédito, em razão da vulnerabilidade do sistema de contratação da referida empresa, configurando dano moral a inscrição indevida.

O consumidor tem direito a fazer opção consciente de compra ou aquisição dos serviços que bem entender como lhe sendo úteis. A partir do momento em que a empresa de telefonia impõe o fornecimento de um serviço não requerido, incide em plena prática abusiva – ato ilícito puro.

Não se pode permitir que num estado democrático de direito, os adjetivos justiça e dignidade restem desacreditados. Além de agredir interesses garantidos por lei ao consumidor, a conduta das empresas que agem com má-fé gera sentimento de descrença e desprestígio do consumidor com relação aos poderes constituídos e ao sistema de modo geral.

A lei existe e está à disposição do consumidor para se fazer cumprir. Procure um advogado de confiança e faça valer os seus direitos. ●



Dr. Rogério Barbosa

Direito Bancário (Revisões Contratuais, Defesas em Ações Promovidas pelos Bancos, Repetição de Indébito) - Direitos do Consumidor - Direito Civil (Contratual, Obrigações e Indenizações) - Direitos de Posse e Propriedade - Direito de Família e Sucessões (Inventários) - Direito Tributário e Direito Trabalhista.

rbarbosa@pop.com.br

42-3027 1795

Ponta Grossa: Eng. Schamber, 223, Centro
Iratí: Dr. Correia, 550, Centro

ROGÉRIO BARBOSA

ADVOCACIA

OAB/PR 45.590

