



Mensagem eletrônica não pode ser cobrada de usuário

03/11/2000

As operadoras de serviços telefônicos não podem cobrar do usuário o tempo gasto com a audição de mensagem eletrônica da própria concessionária. Essa cobrança é abusiva, no entendimento do Tribunal de Justiça de Goiás.

A 1ª Câmara Cível do TJ-GO mandou que a Telegoiás suspenda a bilhetagem das ligações não atendidas. A desobediência resultará na aplicação de multa diária de R\$ 5.000,00.

A decisão, em sede de liminar, foi concedida a pedido do Ministério Público que impetrou Ação Civil Pública alegando que o comportamento da operadora fere o Código de Defesa do Consumidor.

O abuso das empresas é agravado pelo fato de as mensagens serem desnecessariamente estendidas para gerar mais pulsos. Além de informar, demoradamente, o número do telefone discado, com o DDD, as operadoras prestam informações inúteis que, em geral, já estão contidas na gravação feita pelo destinatário da chamada.

O artifício considerado desonesto pela Justiça é praticado em todos os Estados, com a autorização da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que, em tese, tem o papel de fiscalizar as operadoras, em defesa da sociedade.

Segundo o jornal O Popular, de Goiânia, a assessoria de imprensa da Telegoiás informou que, como a decisão do TJ ainda não foi publicada na imprensa oficial, a empresa não tem ainda condições de se manifestar, o que fará logo que for intimada do teor do julgado.

A empresa tem ainda direito de recorrer. A decisão da 1ª Câmara Cível deverá ser publicada no Diário da Justiça do Estado nos próximos dias, já que o acórdão está pronto.

Ao acolher o agravo interposto pelo MP, a Câmara seguiu o voto do relator da matéria, desembargador Arivaldo da Silva Chaves, que entendeu estarem presentes nos autos os requisitos para deferimento da liminar requerida. Segundo ressalta o relator, “o deferimento da liminar de forma alguma produzirá dano irreparável ou de difícil reparação à agravada, que nada receberá do assinante em razão desse serviço, deixando apenas de faturar com um serviço indevido e abusivamente cobrado”.

O desembargador concordou com os argumentos do Ministério Público de que a Telegoiás, sendo condenada ao final da ação civil pública, não terá condições de ressarcir os usuários pelas ligações atendidas pela secretária eletrônica, porque não tem controle nem pode identificar as ligações que foram dirigidas para esse serviço.

Arivaldo também salientou considerar abusiva a cobrança pela ligação direcionada à secretária, por entender que é uma ligação que não foi completada, pois o usuário não conseguiu ser atendido.

A liminar agora obtida pelo MP no Tribunal havia sido negada pelo juiz Kisleu Dias Maciel Filho, da 10ª Vara Cível de Goiânia, no primeiro semestre.

Na ação, os promotores de Defesa do Consumidor, Murilo de Moraes Miranda e Érico de Pina Cabral, sustentaram que o serviço da secretária eletrônica, da forma com que é cobrado, fere o Código de Defesa do Consumidor.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2000-nov-03/mensagem_eletronica_nao_cobrada_usuario/