

Empresa deve reabrir postos para atender consumidor

22/08/2002

A 3ª Turma do Tribunal Regional Federal da 4ª Região confirmou, por unanimidade, que CRT Brasil Telecom deve reabrir as lojas e os postos de atendimento localizados nas cidades gaúchas de Santa Maria, Júlio de Castilhos, Restinga Seca, São Pedro do Sul, São Sepé, Sobradinho e Tupanciretã.

A decisão foi tomada no início deste ano pela 3ª Vara Federal de Santa Maria, que tem jurisdição sobre esses municípios. O Ministério Público Federal ingressou com ação civil pública contra a CRT Brasil Telecom para impedir a concentração exclusiva da prestação de serviços ao consumidor através de uma Central Telefônica, chamada Call Center, que substituiu as unidades nos municípios.

Segundo a denúncia, o fechamento das lojas e dos postos não tem autorização da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e fere os deveres estabelecidos no contrato de concessão, assim como nas leis e normas que regulamentam o setor.

A CRT Brasil Telecom recorreu ao TRF para pedir a suspensão da medida, alegando não existir danos aos usuários. No entanto, a relatora dos quatro recursos contra liminares sobre essa questão, juíza Marga Inge Barth Tessler, entendeu que há prejuízo ao consumidor com o fechamento das unidades.

Ela disse que os meios de comunicação têm divulgado reclamações de usuários da empresa que não conseguem entrar em contato pelo Call Center em razão de as linhas estarem constantemente ocupadas. Quanto à possibilidade de atendimento pela Internet, ela lembrou que o acesso à rede “não é um privilégio de todos”.

Outras liminares já foram confirmadas pela 3ª Turma, determinando a reabertura dos postos da CRT Brasil Telecom em 26 cidades do Estado. São elas: Passo Fundo, Erechim, Palmeira das Missões, Frederico Westphalen, Carazinho, Lagoa Vermelha, Marau, Soledade, Pelotas, Arroio Grande, Camaquã, Jaguarão, São Lourenço do Sul, Canoas, Esteio, Caxias do Sul, Farroupilha, Gramado, Vacaria, Bento Gonçalves, Nova Prata, Veranópolis, Rio Grande, Santa Vitória do Palmar, Bagé e Caçapava do Sul.

AI: 2002.04.01.005246-7-RS

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2002-ago-22/empresa_reabrir_postos_atender_consumidor/