



Empresa é condenada por mudar número sem avisar cliente

05/07/2004

A Americel S.A. foi condenada a indenizar em R\$ 1 mil um cliente que teve o número do celular alterado sem seu prévio conhecimento e permissão. A empresa da operadora de telefonia Claro foi condenada por danos morais pelo juiz José Guilherme de Souza, do 4º Juizado Especial Cível de Brasília. Ainda cabe recurso.

O cliente entrou com uma ação contra a operadora alegando que a Americel emitiu um segundo número de linha telefônica celular em seu nome, causando-lhe problemas junto à empresa onde trabalha, uma multinacional que paga a linha telefônica para ele. Já aconteceram duas audiências e não houve acordo entre as partes.

Para isentar o autor da ação de toda e qualquer responsabilidade junto à empresa na qual trabalha, a Americel admitiu que houve a inclusão de novo número. Porém, argumentou que trata-se da mesma linha por falha no sistema da operadora de celular.

A empresa informou que emitiu faturas relativas a um número que, segundo o autor, não lhe pertencia. A Americel disse, ainda, que o número pertencia ao autor, contudo, no dia 15 de julho de 2003, o número mudou. Segundo o cliente da operadora, quando recebeu uma fatura referente a um parcelamento ajustado com a empresa, veio um valor adicional relativo a um número que ele desconhecia.

De acordo com a sentença, a Americel admitiu que houve uma troca de números de linhas telefônicas celulares. No entendimento do juiz, a confusão causada pela empresa poderia ter custado o emprego ao autor, uma vez que o mesmo tinha suas contas numa única linha paga pelo seu empregador, uma multinacional que faz auditoria das próprias contas.

Segundo o juiz, a confusão de números causada pela empresa dá a impressão de que a pessoa é titular de duas linhas diferentes. “Não me parece que seja um procedimento regular ou corriqueiro trocar os números de telefone celular de uma pessoa e não lhe comunicar o fato, ainda mais debitando-a por ambos os números, mesmo que esses débitos não sejam cumulativos”, afirmou o juiz.

Ele entendeu que a empresa causou dano moral ao cliente pelo fato de o autor ter corrido o risco de perder um emprego bem remunerado em uma empresa de prestígio.

Processo nº 2004.01.1.029073-8

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-jul-05/empresa_condenada_mudar_numero_avisar_cliente/