

Telefônica é obrigada a detalhar contas de consumidora

07/07/2004

A Telefônica está obrigada a detalhar como apurou o consumo de todas as ligações locais feitas, desde abril deste ano, pela consumidora Cleusa Aparecida de Carvalho Dall’Agnol, moradora da cidade de Lins. O entendimento é do juiz Rizzatto Nunes, do 1º Tribunal de Alçada Civil de São Paulo, que concedeu liminar para a consumidora. A Telefônica informou à revista **Consultor Jurídico** que ainda não foi intimada da liminar concedida no dia 1º de julho.

Rizzatto Nunes ainda desobrigou a consumidora a pagar as contas telefônicas vencidas desde abril e proibiu a Telefônica de tomar qualquer medida extrajudicial ou judicial de cobrança contra Cleusa Aparecida.

“Isto posto, presente o direito líquido e certo da impetrante, assim como o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, concedo o efeito suspensivo-ativo para deferir o pedido liminar, determinando que o impetrado forneça a conta telefônica detalhada, conforme o requerido, a partir da conta vencida no mês de abril do corrente ano”, decidiu o juiz.

A consumidora reclamou que a empresa faz a medição e cobrança dos chamados “pulsos” (serviço medido) de forma aleatória, não informando, de maneira detalhada, a apuração de tal consumo, como já ocorre nas chamadas locais a cobrar, nas ligações de celulares e nas chamadas de longa distância nacional e internacional.

Cleusa Aparecida alegou que, ao não informar de maneira detalhada, clara e precisa os dados sobre o tempo utilizado pelo consumidor nas chamadas locais, a Telefônica estaria agindo de forma irregular e fazendo cobrança ilegal.

Na cobrança da assinatura mensal — que hoje é de R\$ 31,14 — já está inclusa uma espécie de franquia, que dá ao cliente o direito de fazer uso sem nova cobrança do consumo de até 100 pulsos telefônicos, nas ligações locais. Essa franquia pode atingir até 400 minutos de conversação, ou seja, 6 horas e 40 minutos no prazo de 30 dias. A Telefônica só pode fazer cobrança de chamada local quando o consumo ultrapassar esse tempo.

O entendimento do juiz foi embasado no Código de Defesa do Consumidor, que impõe ao prestador de serviço público essencial que o mesmo seja adequado, eficiente, seguro e contínuo. “E da eficiência decorre a necessidade de esclarecimento pleno do serviço prestado”, afirmou o juiz em seu voto.

O magistrado ainda recorreu à Resolução nº 85 da Anatel (Agência nacional de Telecomunicações) que em seu artigo 62 diz que “o assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela prestadora, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos”. E, do parágrafo único do mesmo artigo, que reza que “o pagamento dos valores questionados pelo assinante somente poderá ser exigido pela prestadora quando esta



comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento”.

Agravo de Instrumento nº 1.317.172-9

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-jul-07/telefonica_obrigada_detalhar_contas_consumidora/