



Empresa deverá detalhar ligações telefônicas de consumidora

10/06/2004

A Brasil Telecom foi condenada a detalhar as ligações da conta telefônica da usuária Neusa Figueira de Oliveira. A decisão é 19ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Ainda cabe recurso.

Para o tribunal, há impossibilidade de a companhia cobrar as chamadas locais até que esclareça, de forma detalhada, os números discados, datas das ligações e o tempo de duração das chamadas, entre outros dados. Se houver o interesse de qualquer usuário no detalhamento das chamadas, não há como a prestadora do serviço se recusar a dar informações.

Segundo o site do tribunal gaúcho, a cliente contratou os serviços de telefonia fixa da Brasil Telecom em agosto de 2002. A fatura do mês de outubro totalizou R\$ 389,19, sendo R\$ 322,59 relativos a ligações locais.

Ela recorreu administrativamente e o valor cobrado foi reduzido para R\$ 66,60. Em novembro, porém, recebeu fatura de um número diferente no valor de R\$ 774,96. Desse valor, R\$ 322,59 referiam-se a parte do que foi abatido da fatura anterior e o restante era referente à utilização excedente de 3623 pulsos no mês de outubro.

Diante da falta de esclarecimentos da empresa, a consumidora ingressou com ação requerendo a aplicação das regras previstas na legislação de proteção ao consumidor.

1ª instância

A Justiça de 1º grau concluiu que Neusa possui direito de informação acerca das ligações telefônicas correspondentes ao seu terminal, de forma detalhada. A empresa foi condenada a exibir documentos que possibilitem a verificação das chamadas constantes das faturas.

O juiz Walter José Giroto, da 17ª Vara Cível, também entendeu não ser possível a inscrição do nome da cliente nos órgãos de proteção ao crédito, exatamente por que o débito correspondente às chamadas telefônicas que ela alega não ter realizado é o objeto de discussão. E condenou a empresa ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Recurso

Apelando da decisão ao Tribunal de Justiça, a companhia alegou que segue as regras do setor, principalmente as da Anatel, que regula o serviço de telefonia fixa. Sustentou que não está obrigada a apresentar relatório com identificação de cada ligação local, pois não se aplica o sistema de bilhetagem individualizada de cada chamada.

Para a empresa, é suficiente a apresentação da quantidade de pulsos consumidos e o excedente à franquia. A Brasil Telecom também alegou que o Código de Defesa do Consumidor não pode

ser aplicado de forma individualizada, quando existe regulamentação específica para a tarifação dos serviços locais de telefonia. Disse que a sentença não pode ser cumprida, pois não há como identificar as ligações locais detalhadamente como se fossem ligações de longa distância.

Decisão

“A sentença não merece qualquer reparo”. Assim o desembargador Leoberto Narciso Brancher, relator da apelação, iniciou o seu voto durante a sessão de julgamento da 19ª Câmara Cível.

Para o magistrado, “não há dúvida que a empresa demandada tem o dever de observar os princípios que norteiam as relações de consumo, pois, no caso dos autos, a autora é usuária dos serviços de telefonia fixa prestadas pela companhia demandada e esta, por sua vez, deve, nos termos do art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, prestar informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

O magistrado esclareceu que a própria Anatel, na Resolução 85/1998, dispõe sobre o direito do consumidor ou usuário de questionar os débitos contra ele lançados pela prestadora de serviços, além de desobrigá-lo do pagamento dos valores que entende indevidos, salvo se comprovadamente demonstrada a prestação de serviços objeto do questionamento.

“A normatização específica dos serviços públicos concedidos de telefonia não só não afasta, mas ao contrário, reforça o dever de informação da companhia para com os seus consumidores resultante dos exatos termos do art. 6º, inc. III, do Código de Defesa do Consumidor”, afirmou o desembargador.

Processo 70.008.700.007

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-jun-10/empresa_devera_detalhar_ligacoes_telefonicas_consumidora/