



Empresa de celular é condenada por não cumprir propaganda

20/09/2005

Empresa de telefonia celular é condenada a pagar indenização a usuário por não cumprir o que prometeu na propaganda. A decisão é da juíza substituta da 6ª Vara Cível, Falência e Concordata de Porto Velho, Elisângela Nogueira, que condenou a Brasil Telecom GSM, em Rondônia a indenizar a consumidora Sheila de Oliveira Screibert, em R\$ 12 mil, por danos morais. Cabe recurso.

A consumidora comprou duas linhas de celular. Com isso, teria direito aos serviços como “amigo todo hora”, “bônus todo mês”, “conta detalhada”, “promoção pula-pula” (permite ao cliente que pagar a conta em dia, receber no próximo boleto o mesmo crédito pago no mês anterior), “torpedo de aviso”.

Os serviços não foram disponibilizados. Sheila de Oliveira Screibert ainda tentou acordo com a empresa de telefonia, mas não obteve êxito. Inconformada, a defesa da cliente, representada pelo advogado **Rodrigo Reis Ribeiro**, moveu ação contra a empresa.

A juíza Elisângela Nogueira reconheceu o direito da consumidora. “É indiscutível que a propaganda enganosa, a falta de devidas informações, bem como a má qualidade do serviço prestado causa abalo moral, inconveniências e dissabores”, decidiu.

Processo 001.2005.001388-1

Leia a íntegra da decisão

Sentença de fls. 67: Vistos, etc. Sheila de Oliveira Screibert, moveu a presente ação em face de Brasil Telecom S/A, todos já qualificados nos autos, alegando em síntese que em 27.09.2004 adquiriu junto à Requerida duas linhas de telefonia móvel, com a contratação do plano de conta com franquia de 50 pulsos, com valor mensal de R\$ 47,50 (quarenta e sete reais e cinquenta centavos), sendo que foi informada que teria à sua disposição vários serviços, como: serviço amigo toda hora, bônus todo mês, conta detalhada, promoção “pula-pula”, torpedo de aviso – 90% de uso do pacote.

Noticiou que, os serviços contratados não foram prestados a contento pela Requerida, sendo que alguns nem lhes foram disponibilizados, bem como surgiram ônus que não foram informados precipuamente. Relata ainda, que tendo exaustivamente solucionar os problemas, mas não obteve êxito. Aduzindo ter sofrido dano moral pleiteou indenização. Trouxe os documentos de fls. 35/60. Foi procedida a citação da Requerida, transcorrendo-se in albis o prazo para apresentação da contestação, conforme se depreende a fl.62-vº e 63.

A Requerente pugnou pela decretação da revelia da Requerida e julgamento antecipado da lide (fls.64/65). É o relatório. Decido. Decreto a revelia da Requerida com todos os seus efeitos, o que faço com espeque no art. 319, do Código de Processo Civil. Verifico que os fatos narrados pela Requerente encontram amparo no ordenamento jurídico, em especial no direito consumerista e legislação civil.

À Requerida competia expor as razões de fato e de direito motivadores de sua conduta. Ademais, alegando a Requerente a existência de propaganda enganosa e falha na prestação do serviço, caberia à Requerida a prova da inexistência de tais fatos e, quedando-se inerte, trouxe a presunção da veracidade das assertivas da Requerente. O Código Civil Brasileiro, através do disposto nos arts. 186 e 927, é aplicável ao caso em tela: “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” ... “Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. ...

” O CDC considera propaganda enganosa: “...qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.” (§ 1º do art. 37 do CDC).

É extremamente deficitária a forma da Requerida informar corretamente aos consumidores sobre a prestação de serviço oferecido, bem como muitas vezes omite informações relevantes para a aquisição dos serviços. Os serviços oferecidos



quando da aquisição do serviço deveriam ter sido prestados pela Requerida de forma a atender os fins a que se destinam, sendo que não poderia a Requerente amargar os dissabores da má qualidade dos serviços, bem como arcar com despesas sem prévio conhecimento.

A Requerida deve assumir o risco de sua própria conduta omissiva de cautela. É indiscutível que a propaganda enganosa, a falta de devidas informações, bem como a má qualidade do serviço prestado causa abalo moral, inconveniências e dissabores. “Dano moral Puro. Caracterização. Sobrevindo em razão de ato ilícito, perturbação nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos a uma pessoa, configura-se o dano moral, passível de indenização”. (RSTJ 34/285).

Nesse sentido é o norte traçado pelo STJ: “Não há falar na prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam”. (REsp. 86.271-SP, 30 T., DJ 9.12.97.) As situações narradas na inicial certamente abalaram a moral do Requerente, trazendo todas as conseqüências.

Assim, presentes os requisitos da obrigação de indenizar deve ser considerado o fato da propaganda enganosa, a má prestação do serviço, a falta de informações imprescindíveis à aquisição do serviço; a prática reiterada de fatos semelhantes a este por parte da Requerida, sem ignorar sua estrutura econômica, para estabelecer o quantum em R\$ 12.000,00 (doze mil reais), valor este correspondente a quarenta salários mínimos, tendo ainda como foco os atributos da compensação à lesada e do desestímulo à lesionadora.

Ante o posto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação e condeno a Requerida a pagar à Autora, a título de danos morais, a quantia de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), o que faço com espeque no art. 6º, II, IV, VI, 14 e 20, do Código de Defesa do Consumidor, artigos 186 e 927 do CC e art. 5º, X da CF. Condeno ainda a Requerida a pagar as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que, nos termos do art. 20, §3º do Código de Processo Civil, arbitro em 20% sobre o valor da condenação. P.R.I.C. Porto Velho, 04 de maio de 2005. Elisângela Nogueira Juíza Substituta

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2005-set-20/empresa_celular_condenada_nao_cumprir_propaganda/