Brasil Telecom é condenada a indenizar por fraude

11/09/2006

A Brasil Telecom deve pagar R$ 10 mil de indenização a uma consumidora que teve o nome incluído indevidamente na Serasa sem nunca ter sido cliente da empresa de telefonia. A decisão unânime é da 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Para os desembargadores, a empresa deve ter mais cautela ao fazer negócios por telefone. Cabe recurso.

A consumidora afirma que a inclusão indevida de seu nome no cadastro restritivo da Serasa a impediu de obter financiamento para aquisição de seu primeiro imóvel junto à Caixa Econômica Federal. Para ela, houve danos morais. Ela afirmou, ainda, que nunca adquiriu linha telefônica da empresa tampouco teve seu nome em rol restritivo antes.

A Brasil Telecom argumentou que também foi vítima da má-fé de terceiros, que teriam utilizado dados pessoais da consumidora para adquirir os serviços sem pagar.

Também alegou que, para conferir efetividade à segurança solicitada, a concessionária tem desenvolvido e implementado vários filtros e sistemas antifraude, alguns postos em prática antes da instalação da linha. Também visando coibir fraude, tornou indisponível a comercialização de serviços suplementares, como o identificador de chamadas e a secretária eletrônica, por exemplo.

A Brasil Telecom sustenta que, apesar dos esforços, a empresa absorve prejuízos relevantes com as fraudes, arcando com os ônus dos atos ilícitos praticados por terceiros.

Para a juíza que condenou a Brasil Telecom em primeira instância, a empresa assume o risco tanto de aumentar seu faturamento de forma considerável como de responder por eventuais falhas que ocorram durante a contratação, ao colocar à disposição dos consumidores a instalação de serviços por telefone, sem sequer verificar a veracidade das informações prestadas.

“Em hipótese alguma se pode admitir que o consumidor possa ser penalizado por práticas semelhantes, decorrentes da massificação e ampliação dos serviços a toda a coletividade, sem o menor conhecimento e aquiescência prévia. São estes os ônus do engrandecimento da atividade desenvolvida que, obviamente, deverão ser suportados por aquele que a explora”, ressaltou a juíza.

Processo: 20050110282894

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2006-set-11/brasil_telecom_condenada_indenizar_fraude/

Copyright © 2026 Consultor Jurídico