



Embratel deve cancelar fatura cobrada indevidamente

19/01/2007

Empresa não pode obrigar o consumidor a arcar com os prejuízos quando há irregularidade na transferência de linha telefônica. Com esse entendimento, a juíza Laura Mota Lima de Oliveira Macedo, do Juizado Especial Cível de Pinheiros (SP), mandou a Embratel cancelar uma conta de telefone no valor de R\$ 2 mil. Cabe recurso.

A ação foi movida por uma consumidora contra a Telefônica e a Embratel. Ela alegou que tinha duas linhas de telefone. A menos usada apresentou problema de transferência para um celular. A transferência só foi descoberta depois que duas contas chegaram em sua casa. Uma no valor de R\$ 1.296,17, cobrada pela Telefônica e outra no valor de pouco mais de R\$ 2 mil, cobrada pela Embratel.

A consumidora pediu o cancelamento das faturas, mas sua solicitação foi negada. Um técnico chegou a atestar que a linha telefônica tinha sido transferida indevidamente, mas as empresas continuaram cobrando a dívida. A Embratel informou que para avaliar se a fatura era ou não indevida, precisaria de um laudo-técnico da Telefônica.

O documento foi solicitado pela cliente, mas a Telefônica a mandou aguardar. Enquanto isso, as empresas continuavam cobrando as duas faturas vencidas, sob ameaça de colocar seu nome do cadastro de restrição ao crédito.

Na audiência, a Telefônica fez acordo com a consumidora e se comprometeu a cancelar a conta indevida. A Embratel preferiu levar o caso adiante. Insistiu no argumento de que não poderia ser considerada culpada pelo equívoco e que não era a fornecedora da linha telefônica. Apenas prestava serviços de ligações DDD e DDI.

A juíza Laura Mota não acolheu o argumento. “Muito embora não seja a ré a responsável pelo serviço (transferência de linha) era seu dever, como já dito, verificar a legitimidade da cobrança ao ser interpelada pelo consumidor. Não se trata de exigir que a ré confira previamente todas as ligações, mas sim que, constatado o erro, responde perante o consumidor, restando-lhe o direito de regresso contra a empresa responsável”, considerou.

Segundo a juíza, a empresa não podia “transferir a obrigação de verificação”. A consumidora foi representada pelo advogado **André Aron**.

Processo 3.584/05

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-jan-19/embratel_cancelar_fatura_cobrada_indevidamente/