



Justiça aplica multa de R\$ 2,9 milhões para a Oi-Telemar

27/04/2009

A 5ª Vara Federal do Rio de Janeiro multou, nesta segunda-feira (27/4), a operadora Oi-Telemar em R\$ 2,9 milhões. A justificativa foi a de que a empresa não resolveu os pedidos de seus usuários atendidos nas agências dos Correios com problemas em contas telefônicas. Segundo a Justiça, a operadora descumpriu sentença judicial e um acordo com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). “A ré tinha se comprometido a dar autonomia para esses postos solucionarem imediatamente problemas simples, como a emissão de segunda via de conta e a correção de dados cadastrais”, afirmou a primeira instância.

No Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com a Anatel, a Oi-Telemar comprometeu-se a garantir o atendimento dessas solicitações em postos dos Correios ou outros terceirizados. Em sentença de abril de 2007, a Justiça mandou a empresa cumprir o TAC no prazo de 120 dias. Estipulou multa diária de R\$ 5 mil em caso de descumprimento.

Como a sentença não foi cumprida no prazo, a Justiça determinou, agora, o pagamento da multa equivalente ao acumulado em 583 dias de atraso — R\$ 2,9 milhões. Além disso, a multa diária foi ampliada para R\$ 10 mil, a contar da publicação da decisão, no último dia 7. O valor será revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, usado em projetos para a recomposição de danos ao consumidor e ao meio ambiente.

Na decisão, o juiz Dario Ribeiro Machado Júnior afirma que, nos postos de atendimento próprios ou terceirizados, a concessionária deve garantir autonomia para a solução dos problemas dos usuários. “A princípio, o atendente não pode ser um mero intermediário entre o consumidor e a Telemar, devendo efetivamente resolver as solicitações que lhe são dirigidas”, afirma o juiz.

De acordo com a decisão, a emissão de segunda via de conta e a correção de dados cadastrais devem ser feitas imediatamente pelo atendente, sem a necessidade de solicitação a uma central telefônica.

Em sua defesa, a ré alegou que os atendentes atuam como interlocutores. Logo, poderiam contatar a Central de Relacionamento Pessoal. A Justiça acompanhou o entendimento do MPF de que essa rotina comprova que os postos não têm a autonomia estabelecida no TAC celebrado com a Anatel. A multa é decorrente de um processo que tramita desde 2001. **Com informações da Justiça Federal do Rio de Janeiro*

Processo nº 2001.51.01.008418-8

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2009-abr-27/justica-aplica-multa-29-milhoes-oi-telemar/>