



Empresa deve indenizar consumidora por interrupções no serviço de telefonia

26/11/2012

As constantes interrupções no serviço de telefonia fixa, aliadas à necessidade de “reforçar” o caráter pedagógico-punitivo, levaram a 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul a [aumentar](#) de R\$ 3 mil para R\$ 8 mil o valor da indenização por danos morais a ser pago uma consumidora residente no Município de Vitória das Missões.

Conforme o acórdão, caracteriza-se ato ilícito a falha no sistema de telefonia móvel que impede a utilização do serviço contratado, por período que ultrapassa o razoável. No caso da autora, o período de instabilidade beirou os três meses.

Para o colegiado, ficou cabalmente demonstrado o “calvário” a que foi submetida a cliente da Brasil Telecom/OI para resolver o seu problema — sem obter êxito —, obrigando-se a ingressar em juízo na Comarca de Santo Ângelo. A decisão, que manteve a sentença no mérito, foi proferida na sessão de julgamento do dia 25 de outubro.

Instabilidade coletiva

A cliente relatou em juízo que enfrentou instabilidades com seu terminal de telefone entre junho e setembro de 2009. Apesar dos reiterados pedidos de providência, não conseguiu resolver o problema. A operadora explicou que, em função de ter sido adquirida pela OI, estavam ocorrendo alterações no sistema, motivo pelo qual, em alguns momentos, a área poderia sofrer perda de sinal.

Assim, a autora não era a única a sofrer com a constante indisponibilidade dos serviços de telefonia fixa, como também viria a apurar o Ministério Público estadual, que chegou a instaurar um Procedimento. Em alguns casos, contatou-se, a indisponibilidade operacional era de horas; noutros, chegaria a dias.

Testemunhas ouvidas pelo MP foram unânimes em relatar que no período instabilidade operacional não ocorreram fenômenos climáticos — temporal ou chuva de granizo — que pudesse causar a interrupção dos serviços. Dois moradores disseram que as linhas de telefone fixo, no período de maio até o final do ano de 2009, sofreram interrupções em razão da colocação de uma torre de celular.

“Caberia à requerida, diante de sua grandeza como empresa, detentora de significativa fatia do mercado de telefonia, cuidar para que não acontecessem tais situações, atingindo uma comunidade inteira, totalmente alheia às questões negociais e técnicas apresentadas como justificativa ao ocorrido”, afirmou a juíza Fernanda Ajnhorn, na sentença. Diante dos “dissabores experimentados” pela autora, a juíza fixou o valor do dano moral em R\$ 3 mil.

Clique [aqui](#) para ler a íntegra do acórdão.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2012-nov-26/empresa-indenizar-consumidora-interruptoes-servico-telefonia/>