



Brasil Telecom deve pagar R\$ 2,5 mi ao trocar lojas por call center

24/10/2014

O *call center* não pode ser o único canal de comunicação entre a empresa e o consumidor. Esse foi o entendimento da 6ª Turma do Tribunal Regional Federal da 3ª Região ao condenar a Brasil Telecom a pagar R\$ 2,5 milhões por danos morais coletivos por ter fechado postos físicos de atendimento em cidades de Mato Grosso do Sul no início dos anos 2000.

Para o colegiado, a empresa descumpriu regras contratuais e da Agência Nacional de Telecomunicações ao ter baixado as portas e substituído os serviços por *call centers*, prejudicando 512 mil consumidores de forma “ilícita, abusiva e danosa”. A companhia, que em 2012 foi incorporada pela Oi, violou princípios que regem o fornecimento de serviço público, especialmente os da continuidade e da eficiência, segundo a decisão. Por isso, deverá ainda reabrir postos em algumas cidades do estado, sob pena de multa diária.

A empresa já havia sido condenada em primeira instância, mas recorreu ao TRF-3 com a alegação de que não caberia ao Poder Judiciário discutir o modo de funcionamento de postos de atendimento de telefonia. Já o relator do processo, desembargador federal Johnson de Salvo, disse não haver “um grão sequer de absurdo em se impor dano moral coletivo ao concessionário que despreza as regras de prestação do serviço a ele delegado pelo Poder Público”.

Ele atendeu argumentos dos ministérios públicos federal e estadual e avaliou que a mudança na prestação de serviços gerou uma série de problemas para a população local, como a dificuldade de negociar débitos, linhas telefônicas cortadas sem aviso prévio, cobranças indevidas e lentidão de atendimento. As reclamações transcritas nos autos retratam o “desequilíbrio” instalado na relação entre consumidor e fornecedor.

“Não se ignora que o *chamado call center* é um recurso moderno, mas nem o mais ingênuo dos indivíduos pode dizer que ele substitui com ‘inegável’ vantagem o contato direto entre o consumidor necessitado de um serviço ou providência da prestadora de serviços, e uma pessoa física pertencente aos quadros da empresa, capacitada para encaminhar ou resolver a situação que aflige o usuário”, afirmou o relator. O valor da indenização deve ser encaminhado ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor. *Com informações da Assessoria de Comunicação do TRF-3.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

0007603-16.2001.4.03.6000

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-out-24/brasil-telecom-pagar-25-mi-trocar-lojas-call-center/>