



# Operadoras são multadas por adicionar serviços a conta de cliente

13/09/2018

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, aplicou multa de R\$ 9,3 milhões as empresas de telefonia Oi, Claro e Vivo por adicionar serviços à conta de um consumidor. É a maior pena imposta pelo Departamento.

As operadoras foram condenadas por ofender o direito básico do consumidor à informação clara sobre produtos e serviços; por irregularidades na oferta dos serviços, por prática abusiva e por lesões ao consumidor no momento da contratação de serviços.

Na decisão, a diretora do departamento, Ana Carolina Caram, entendeu que as empresas violaram os direitos dos consumidores nos chamados “serviços de valor adicionado”. Ao aplicar a multa, ela levou em consideração o porte da empresa, o faturamento e a gravidade da lesão verificada.

As empresas terão 30 dias para o pagamento das multas e devem parar imediatamente de fornecer serviços de valores adicionais sem o prévio e expresso consentimento do consumidor, bem como a cobrança por serviços não solicitados.

De acordo com o relatório do órgão, as empresas induziram o consumidor a erro com anúncios que não destacavam aspectos essenciais do serviço e que, assim, não forneciam elementos suficientes à formação de adequado entendimento, pelo consumidor, acerca daquilo que efetivamente lhe estaria sendo entregue e pelo que seria cobrado.

As operadoras alegaram que são empresas terceirizadas que disponibilizam os serviços de valores adicionados. No entanto, para a diretora do departamento “o Código de Defesa do Consumidor estabelece que todos os fornecedores respondem solidariamente pela prestação dos serviços e pelos danos daí advindos, para os consumidores”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Ministério da Justiça.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2018-set-13/operadoras-sao-multadas-adicionar-servicos-conta-cliente/>