

Telefônica deve indenizar cliente por não funcionamento de linhas

27/04/2021

Por constatar falha na prestação do serviço, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo determinou o restabelecimento das linhas telefônicas de um cliente e condenou a Telefônica a indenizá-lo em R\$ 10 mil.

Dollar Photo Club



Dollar Photo Club

Poucos minutos de ligações nas faturas comprovaram mau funcionamento do serviço de telefonia, segundo o TJ-SP

Em primeira instância, o pedido do autor havia sido negado, com o argumento de que as faturas trazidas aos autos revelavam o funcionamento normal das linhas telefônicas e indicavam a quantidade de minutos das ligações efetuadas.

O homem recorreu, sustentando que as faturas demonstravam claramente a falha do serviço. Ele também registrou que a atuação da empresa de telecomunicações, com oscilações frequentes de sinal e prejuízo a comerciantes, chegou a ser alvo de moção de repúdio na Câmara Municipal de Bálamo (SP).

O desembargador-relator Roberto Mac Cracken considerou que os poucos minutos de utilização das linhas telefônicas do autor comprovavam indubitavelmente que elas não funcionaram no período especificado na inicial. Ele ainda ressaltou os prejuízos gerados ao homem, que usava uma das linhas para suas atividades de mecânica de veículos.

"É patente a existência de dano moral, considerando a vulnerabilidade do cliente diante da empresa de telefonia, que não prestou o adequado atendimento diante das inúmeras tentativas infrutíferas de solucionar o problema", pontuou o magistrado. Também foi determinada a expedição de ofício à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para tomada de providências.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1002561-75.2020.8.26.0358**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-abr-27/telefonica-indenizar-cliente-nao-funcionamento-linhas/>