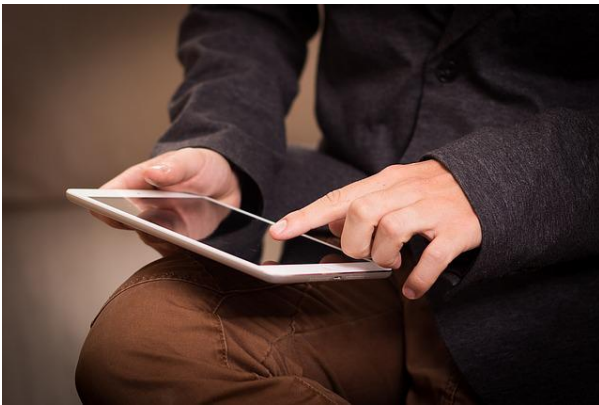


Operadora de telefonia deve indenizar por má prestação de serviços

22/08/2022

O fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores. Esse foi o entendimento da juíza Maria José França Ribeiro, do 7º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís (MA), ao determinar que uma operadora de telefonia deve pagar R\$ 5 mil em indenização por danos morais pela má prestação de serviços.

Pixabay



PixabayHomem precisou contratar outra provedora de serviços, mas continuou sendo cobrado

Em janeiro deste ano, um homem solicitou a mudança de endereço de internet, telefone fixo e televisão a cabo. Ele alegou que, mesmo após inúmeras promessas e reclamações administrativas, a Claro não fez a instalação dos serviços contratados. Diante da demora e por se tratar de um escritório, o homem precisou contratar outra operadora. No entanto, desde então ele tentou cancelar os serviços e continuou sendo cobrado.

Na decisão, a magistrada verificou que houve "falha de prestação de serviços da requerida, primeiramente, quanto à não instalação dos serviços de internet, telefone fixo e TV, e em um segundo momento, ante o não cancelamento definitivo do serviço, como solicitado pelo autor".

Ribeiro destacou que, mesmo a empresa admitindo que não houve instalação, "não apresenta qualquer justificativa para a persistência das cobranças", enquanto o homem, por outro lado, apresentou protocolos de atendimento que comprovam que a Claro, "unilateralmente, mudou, por várias vezes, a data prevista para visita técnica".

Dessa forma, a magistrada considerou que "é evidente a cobrança indevida, o que enseja a devolução em dobro, consoante artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor".

Por fim, a juíza ainda entendeu que "o autor foi moralmente ofendido diante das falhas na prestação de serviços da ré, bem como pelas cobranças indevidas, e ausência de resolução administrativa da questão".

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0800899-07.2022.8.10.0012

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-ago-22/operadora-telefonia-indenizar-ma-prestacao-servicos/>