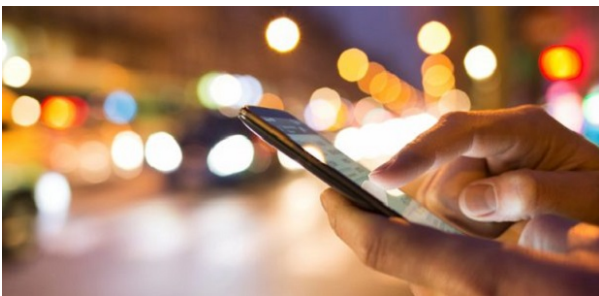


Justiça condena empresa por má prestação de serviços de celular

29/10/2022

Devido a danos aos consumidores de telefonia móvel residentes em 37 municípios goianos provocado por reiterada prestação do serviço com padrão inadequado de qualidade, conforme os indicadores de qualidade de acesso e de queda das redes de voz e dados apurados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), a 4ª Vara Cível da Subseção Judiciária Federal de Goiás condenou o grupo Vivo/Telefônica a fazer a restituição em valor correspondente a 5% do valor cobrado pelos serviços considerados viciados e sem qualidade. Os problemas foram verificados no período entre 2015 e 2019.

Agência Brasil



Agência Brasil

A Vivo/Telefônica também foi condenada ao pagamento de R\$ 200 mil a título de danos morais coletivos de natureza extracontratual, sem prejuízo da incidência de juros moratórios. Essa multa será destinada ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos. "Ademais, patenteado dano moral coletivo de grandes proporções, o arbitramento da indenização deve gerar o necessário efeito pedagógico, a fim de não somente reparar os danos imateriais causados à coletividade, como também para evitar que práticas ilícitas semelhantes se reproduzam e venham a sobrecarregar ainda mais o Judiciário", escreveu em seu despacho o juiz federal Juliano Taveira Bernardes.

O magistrado determinou que aos consumidores lesados, a empresa deverá fazer a restituição dos valores acrescida de correção monetária, aplicável desde a data de cada pagamento, bem como de juros moratórios. A devolução dos valores deverá ser realizada, de acordo com a decisão da Justiça Federal, preferencialmente por compensação, mediante o abatimento no documento de cobrança seguinte à data da liquidação do valor da reparação devida a cada consumidor lesado; pagamento por meio de créditos com validade mínima de 90 dias; ou por pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 dias para devolução, contado da data da liquidação do valor da reparação.

Os créditos a que os consumidores lesados terão direito poderão ser utilizados para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades ofertadas pela operadora. Caso o consumidor lesado não seja mais cliente da operadora, esta deverá notificá-lo a respeito do crédito existente no prazo de até 30 dias contado da data da liquidação do valor da reparação, e disponibilizar, em destaque, na sua página inicial na internet, mecanismo de consulta e solicitação do crédito existente em favor de cada consumidor lesado, pelo período de um ano.

Além disso, a Vivo/Telefônica deverá reconhecer aos mesmos consumidores o direito de rescindir eventual contrato de SMP que mantenha com eles, independentemente de quaisquer ônus, tampouco da vigência de períodos de "fidelização contratual", direito a ser exercido em até 60 dias.

Tal decisão julgou parcialmente procedente Ação Civil Pública (ACP) proposta pelo Ministério Público Federal (MPF). De acordo com a procuradora da República Mariane Guimarães de Mello Oliveira, autora da ação ajuizada em janeiro de 2020, houve danos a consumidores de telefonia móvel residentes em várias cidades goianas em razão da reiterada prestação do serviço com padrão inadequado de qualidade, conforme os indicadores de qualidade de acesso e de queda das redes de voz e dados apurados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em nível municipal. Mesmo após a apresentação, no ano de 2012, dos respectivos Planos de Melhoria do SMP pelas operadoras à Anatel visando solucionar os problemas, consumidores de inúmeros municípios continuaram recebendo prestação do serviço fora das

especificações de qualidade entendidas como minimamente adequadas pela agência.

Indicadores baixos

Apurou-se que os indicadores de acesso das redes de voz e dados ficaram abaixo de 85% e os indicadores de queda das redes de voz e dados acima de 5%, na média de resultados trimestrais. Tais dados demonstraram que o serviço ofertado e contratado não foi ou não estava sendo entregue ao usuário, no município onde vive, na sua inteireza e não esteve acessível quando deveria estar, em total afronta à Lei Geral das Telecomunicações e a dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

De acordo com a sentença da Justiça Federal, as informações anexadas pelo MPF aos autos digitais “demonstram que a autarquia não se manteve inerte no cumprimento de seus deveres institucionais. Como exemplo, mencionem-se o estabelecimento de "Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do SMP" e de "medida cautelar", ambas parcialmente descumpridas, o que teria resultado na já mencionada imposição de multas milionárias". "Ademais, todo o fundamento fático da inicial baseia-se em critérios e medições promovidos pela própria agência reguladora."

37 municípios

Os consumidores que sofreram problemas são das cidades de Abadia de Goiás, Anhanguera, Aragoiânia, Araguapaz, Bela Vista de Goiás, Bom Jardim de Goiás, Caldas Novas, Campo Alegre de Goiás, Catalão, Cristianópolis, Cumari, Davinópolis, Goianápolis, Goianésia, Goianira, Guapó, Hidrolândia, Inhumas, Ipameri, Itapuranga, Itauçu, Leopoldo de Bulhões, Nerópolis, Nova Aurora, Nova Veneza, Orizona, Ouvidor, Piracanjuba, Pires do Rio, Pontalina, Rio Quente, Santa Bárbara de Goiás, Silvânia, Três Ranchos, Uruana, Vianópolis e Vila Propício. *Com informações da assessoria de imprensa do MPF-GO.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-out-29/justica-federal-goias-condena-empresa-telefonica-ma-prestacao-servicos-celular/>