

Empresa não pode criar distinções entre consumidores sem justificativa

Uma empresa não pode criar distinção entre consumidores sem que haja uma justificativa fundamentada. Com esse entendimento, o juiz Isaías Vinícius de Castro Simões, da 17ª Vara de Relações de Consumo da Comarca de Salvador (BA), condenou uma empresa de telefonia a disponibilizar descontos que eram destinados apenas a novos clientes a um consumidor antigo.

Conforme os autos, o homem alegou que a empresa disponibilizou benefícios para não assinantes, o que configura tratamento desigual entre os clientes. Foram anexados documentos que comprovam que a ré apenas oferecia benefícios, descontos e ofertas para novos usuários, excluindo clientes “da casa”. Já a empresa contestou, alegando que não houve tratamento desigual ou falha na prestação de serviços, e solicitou a improcedência dos pedidos formulados.

Para o juiz, a questão central do caso envolve a legalidade da prática de oferecer pacotes de serviços com descontos exclusivos a um grupo específico de consumidores (os novos clientes), sem estender essas vantagens aos clientes antigos.

O magistrado considerou a aplicação da regra contida no artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que permite a inversão do ônus probatório, levando em consideração a situação financeira precária do cliente. Considerou ainda o inciso II do mesmo artigo, que menciona a igualdade das contratações como direito básico a ser garantido.

Simões argumentou que a ré, ou seja, a empresa, não trouxe elementos que contradizem a alegação de ilegalidade na prática de cobrança de preços diferentes para clientes novos e antigos, e reconheceu como desigual o tratamento dado, prejudicial para os consumidores antigos.

Para ele, a segmentação de seguidores em categorias arbitrárias e a oferta de vantagens exclusivamente a uma parte dos usuários constitui “uma clara violação à boa-fé objetiva, em desacordo com os princípios de transparência e lealdade.”

“Essa medida não encontra justificativa nos princípios da livre iniciativa, uma vez que um dos pilares fundamentais da atividade econômica é a defesa do consumidor, conforme estabelecido no art. 170, IV e V da CF/88. A parte ré incorreu em conduta abusiva ao não proporcionar a todos os clientes os mesmos serviços pelos mesmos valores”, disse na decisão.

A empresa foi condenada ainda a indenizar o cliente por danos morais, além das custas processuais e honorários advocatícios. O consumidor foi representado pelo advogado **Iran D’el Rey**, do escritório D’el Rey Advocacia.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 8157086-11.2022.8.05.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-fev-06/empresa-nao-pode-criar-distincoes-entre-consumidores-sem-justificativa-2/>

