

ESPAÇO DO CONSUMIDOR

GILBERTO OLIVEIRA(*)

(*) Advogado, email: gor.advocatus@bol.com.br



Operadora é obrigada a indenizar consumidores

Caro leitor, o Ministério Público Estadual, através da Promotoria do Consumidor, a Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Cidadania (Sedihc), e a Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MA) assinaram Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a empresa de telefonia Oi Móvel, nesta quarta-feira (24). No documento, a empresa de telefonia se comprometeu a pagar o equivalente a R\$ 8 milhões aos consumidores maranhenses.

O Procon-MA já notificou, por inúmeras vezes, a empresa por causa das constantes interrupções dos serviços e devido ao grande número de reclamações recebidas no órgão. Segundo o acordo, cada consumidor receberá a quantia de R\$ 4,00. Para os clientes pré-pagos serão depositados bônus automaticamente no período de 9 a 14 de agosto. Os clientes pós-pagos terão o mesmo valor compensado na conta da linha telefônica, no prazo de até 90 dias a contar da assinatura do TAC.

O Ministério Público explicou que, de acordo com o TAC, o pagamento será feito aos usuários da Oi é proporcional ao que foi verificado dentro dos períodos de interrupção, considerando que todos os usuários pré e pós-pago serão assistidos.

A assinatura do TAC com a Oi, por exemplo, serve de parâmetro e é uma iniciativa muito importante para todos, inclusive para os fornecedores em geral repararem como estão atuando no Estado.

Ficará a cargo do Procon-MA e da Promotoria do Consumidor a fiscalização e comprovação do cumprimento das obrigações estabelecidas no Termo de Ajustamento de Conduta.

• Abertura de conta com documentos falsos gera dano moral

A Caixa Econômica Federal (CEF) foi condenada a pagar R\$ 15 mil de indenização por danos morais a homem do estado de Santa Catarina que teve uma conta corrente aberta em seu nome por terceiros com o uso de documentação falsa. Além de ser cobrado

pela CEF pela emissão de cheque sem fundo, ficou inscrito no cadastro de inadimplentes por dois anos e meio. A decisão foi tomada em julgamento realizado nesta semana pela 3ª Turma do Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4).

O fato ocorreu em maio de 2007. Ao tomar ciência de que estavam usando seu nome indevidamente, a vítima notificou a CEF, que periciou toda a documentação, havendo prova de que a perícia teria sido feita em dezembro de 2009. Apesar de ter ciência do ocorrido, o banco nada fez, retirando o nome do autor do Cadastro de Entidades de Cheques sem Fundos (CCF) apenas em fevereiro de 2012, quando este ajuizou a ação na Justiça Federal.

Conforme o relator do processo, desembargador federal Carlos Eduardo Thompson Flores Lenz, as instituições financeiras têm a obrigação de identificar e examinar com cuidado os documentos e as assinaturas apresentadas pelos interessados quando da contratação. "Concluo que os funcionários responsáveis agiram com negligência na condução de seus trabalhos, devendo responder pelos atos daí decorrentes", afirmou.

Para Thompson Flores, os danos morais se configuram na angústia de o autor ter seu nome inscrito no CCF, bem como saber que um desconhecido procedeu, facilmente, à abertura de conta bancária em seu nome. "Os danos decorrem também, ao meu entender, do fato de a CEF não ter sido diligente na apuração dos fatos ocorridos".

Em juízo, a CEF defendeu-se dizendo que foi vítima de estelionatários e que teria realizado todos os atos necessários para a verificação e validade dos documentos e/ou impedimentos à realização dos contratos. Segundo o desembargador, as instituições financeiras devem responder objetivamente pelos danos gerados por eventos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias. AC 5000033-37.2012.404.7209/TRF.

• Suspensão nas vendas

O juiz Antonio Augusto de Toledo Gaspar,

da 3ª Vara Empresarial da Capital, determinou que a rede de lojas Ricardo Eletro suspenda as vendas pelo seu site até que todas as entregas de mercadorias sejam regularizadas. A decisão determina também que a rede cumpra os prazos precisos para a entrega dos produtos vendidos em sua loja virtual, sob pena de multa diária fixada em R\$100 mil.

A antecipação de tutela foi deferida na ação civil pública proposta pelo Ministério Público estadual. Segundo o MP, a empresa vem desrespeitando os direitos básicos descritos no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que comercializa mercadorias por meio do site www.ricardoeleto.com.br, mas não as entrega dentro do prazo anunciado, conforme inúmeras reclamações de clientes.

De fato, compulsando-se os autos e toda a documentação acostada, verifica-se que a demandada, com o desrespeito reiterado aos prazos de entrega oferecidos, viola o princípio da boa-fé objetiva, o qual deve reger as relações de consumo, infringindo, de igual forma, o dever de informação, destacou o juiz na decisão.

Ainda de acordo com o magistrado, o artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor proíbe expressamente toda publicidade enganosa ou abusiva, capaz de induzir o consumidor a erro. Assim devem ser consideradas as informações e ofertas contidas na página eletrônica da ré, as quais prometem prazos de entrega que não são observados, afirmou o juiz.

• Edital de notificação é publicado

Um edital de notificação foi publicado, por determinação do juiz, a fim de que os interessados tomem conhecimento da ação civil pública em tramitação na 3ª Vara Empresarial da Capital e que, se quiserem, ingressem como litisconsortes. Processo nº 22421-41.2013.8.19.0001.

Fonte: Procon MA, TRF 4ª Região e TJ/RJ.