



**Poder Judiciário do Maranhão  
Tribunal de Justiça**

**CLIPPING IMPRESSO**

**28/09/2015**

# INDICE

---

1. JORNAL PEQUENO	
1.1. ASSESSORIA.....	1 - 3
1.2. JUÍZES.....	4



## Justiça & Cidadania

Antonio Carlos

[acarloslua@folha.com.br](mailto:acarloslua@folha.com.br)

### Abuso

**O**s consumidores continuam reféns do sistema desrespeitoso imposto pelas operadoras de telefonia, campeãs absolutas em reclamações dos brasileiros, com mais de três milhões de reclamações de usuários ao ano.

As operadoras não respeitam qualquer regra no fornecimento de seus serviços e seguem tratando com descaso os usuários. São cobranças a mais por serviços que nunca foram solicitados. Supostas pendências financeiras de clientes aparecem mesmo depois do cancelamento do contrato.

Visando altos lucros e fazendo poucos investimentos, as concessionárias de serviços de telefonia não se prepararam para responder ao aumento da base de clientes.

O crescimento dos acessos não foi acompanhado no mesmo ritmo pela infraestrutura. Na busca por um maior número de usuários na desenfreada luta para desestabilizar concorrentes e aumentar os lucros, as operadoras costumam vender linhas telefônicas além da sua capacidade técnica.

A fidelidade é uma das questões mais polêmicas e mais abusivas imposta pelas empresas de telefonia, que armam uma verdadeira armadilha para os usuários quando estes contratam os seus serviços. Na celebração do contrato, o consumidor não obtém maiores informações sobre o significado da fidelidade, não havendo qualquer destaque para a cláusula.

Como geralmente não lhe é fornecido cópia do contrato, o usuário só vai avaliar realmente os efeitos da vinculação obrigatória, quando sente necessidade de trocar de operadora. A fidelidade atinge consumidores de todos os níveis, que são forçados a assinar contrato com cláusulas que impõem altos encargos em caso de rescisão.

É assegurado ao usuário o direito de mudar de operadora e a imposição da fidelidade fere vários dispositivos, entre eles o inciso I, artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Mesmo com uma legislação criada para lhe proteger, o consumidor passa por um verdadeiro suplício quando busca o cancelamento de um contrato junto a uma operadora.

Essa hipótese é simplesmente inadmitida pelas empresas de telefonia, que não cumprem nada do que consta na lei de proteção ao consumidor e não levam a sério as reclamações dos clientes.

A dificuldade é tamanha que eventuais pedidos por escrito de cancelamento são respondidos com a orientação para buscar o sistema “*Call Center*”, cuja ineficiência no atendimento torna-se um empecilho intransponível, gerando uma série de inconvenientes que acabam impossibilitando o cancelamento pretendido.

Orientados pelas operadoras, os atendentes utilizam inúmeras estratégias para forçar a desistência dos usuários na apresentação dos pedidos de cancelamento. Iniciado o atendimento a pessoa sempre acaba por ser direcionado a uma infinidade de ramais.

As ligações duram horas e nunca se chega a uma conclusão, diante da clara intenção das operadoras de não adotar os procedimentos para atender solicitações de cancelamento de contratos.

Por se ver impossibilitado de fazer o cancelamento, o cliente acaba deixando de pagar as faturas futuras e esse rompimento unilateral do contrato gera a negativação do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Porém, por se tratar de uma falha na prestação do serviço, é possível ao consumidor lesado, ajuizar uma ação judicial.

A Anatel, inexplicavelmente, se mantém omissa diante de tudo isso, embora norma do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) da própria agência estabeleça, no seu artigo 6º, que os direitos dos usuários implicam em liberdade de escolha de sua prestadora, e que a suspensão ou interrupção do serviço prestado deve ser feito quando solicitado pelo cliente.

Os abusos que tornam os consumidores reféns dos serviços das operadoras, violando seus direitos, é cláusula que implica em onerosidade excessiva.

O princípio da onerosidade excessiva é previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC), inciso V, artigo 6º, incluído entre os direitos básicos do consumidor, para permitir a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

O Código Civil, no artigo 478, também autoriza a “resolução do contrato”, diante da vantagem exagerada e onerosidade excessiva e frente a acontecimentos extraordinárias e imprevisíveis.

Diante dos abusos, o aconselhável é que sempre que se sentir lesado em seus direitos o consumidor procure a tutela do Poder Judiciário, ajuizando ação judicial, provando a lesão e pedindo a reparação pelo dano sofrido.

O julgador inverterá o ônus da prova, na forma do inciso VIII, artigo 6º, do Código de Defesa do Consumidor, e, impedirá o abuso praticado pelas operadoras de telefonia.

## Propaganda enganosa

As operadoras de telefonia não param de fazer propaganda enganosa, ao anunciar um produto por um preço e cobrar outro na contratação do serviço, além de outros absurdos que sempre acabam onerando o consumidor.

As empresas telefônicas ignoram qualquer reclamação dos clientes diante dos problemas apresentados.

## Preços altos

Quase 90% da população brasileira usa hoje telefone – seja fixo ou celular. O serviço é um dos mais caros do mundo e chega a ser 63% mais elevado que o pago pelos norte-americanos.

O preço dos serviços não corresponde à qualidade do serviço. Fazer uma ligação às vezes torna-se praticamente impossível e os reparos no telefone fixo geralmente são malfeitos e os usuários ficam vários dias sem poder fazer uma ligação.



## Justiça decreta ilegalidade da intervenção do PMDB Estadual em Paço do Lumiar

A juíza Vanessa Clementino Souza proferiu decisão, na sexta-feira (25), decretando a ilegalidade da intervenção do PMDB Estadual no Diretório municipal de Paço do Lumiar, e determinando que o comando do partido fique com ex-candidata a prefeita Carmen Arôso Cassas. A Ação Ordinária de Obrigação de Fazer e Anulatória, com pedido de tutela antecipada, foi ajuizada pelos ex-membros da executiva municipal peemedebista: Roseane Mendes Colares, Silvia Maria Santos e Esclepiades de Oliveira Filho.

No pedido, os autores alegam terem sido eleitos para integrar a Comissão Executiva do Diretório Municipal do Partido durante a Convenção Municipal do partido realizada em 25 de julho de 2015, a qual seguiu todas as formalidades exigidas no estatuto da agremiação, e conforme ofício do Diretório Estadual.

No entanto, divulgou-se na imprensa que o Diretório Estadual teria nomeado comissão provisória no âmbito municipal sob a presidência de Caetano Martins Jorge, o que teria sido feito em total preterição e desconhecimento da Comissão Executiva legitimamente eleita para permanecer nas funções até 25/07/2017, a qual não teria sido sequer comu-

nicada para exercer eventual ir-resignação.

Diante dos argumentos dos requerentes, a magistrada Vanessa Clementino sustentou sua decisão, preliminarmente, no fato da esteira do que entende o Superior Tribunal de Justiça – STJ, segundo a juíza, para a dissolução ocorrer, a norma estatutária prevê que o diretório impugnado deve ser intimado para, em cinco dias, apresentar defesa escrita, assegurando-se o direito de promovê-la também oralmente, por vinte minutos, em sessão do órgão competente para julgar o pedido de dissolução (art. 61, §3º).

“Defiro a tutela antecipada em favor dos autores para: a) decretar a anulação do ato que nomeou a Comissão Provisória no âmbito do Diretório Municipal de Paço do Lumiar/MA; b) determinar que, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a Comissão Executiva Estadual do Partido do Movimento Democrático Brasileiro dissolva a Comissão Provisória, reintegre o Diretório Municipal legitimamente eleito pelos seus filiados na convenção do dia 25/07/2015 e registre-a nas Comissões Executivas Nacional e Estadual para anotação junto à Justiça Eleitoral, sob pena de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)”, decidiu a juíza.