



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

A prestação de serviços não solicitados, por parte das companhias telefônicas, ao consumidor.

AUTOR PRINCIPAL: Arthur Della Valle Bortoncello

ORIENTADOR: Rogerio Silva

UNIVERSIDADE: Universidade de Passo Fundo

INTRODUÇÃO

Como transcrito no Art. 39. Incisos III e IV do CDC é vedado fornecer serviços ou produtos sem a solicitação do consumidor, prevalecendo-se de sua fragilidade, e tendo em vista sua idade, saúde e conhecimento. Porém, esta é uma prática abusiva, a qual acentua a desvantagem na relação de consumo, facilmente identificada nos atendimentos realizados diariamente no Balcão do Consumidor (Faculdade de Direito), em Passo Fundo, revelando que centenas de consumidores têm inserido, por parte das companhias telefônicas, serviços não solicitados em suas faturas.

DESENVOLVIMENTO:

Constando a cobrança de serviço não contratado, o consumidor deverá solicitar à empresa, que fornece o serviço, uma cópia do contrato da aquisição ou a gravação telefônica, a qual deverá ter o consentimento em contratar o serviço, caso a companhia não cancele este e as cobranças. Importante que ao final do atendimento, o consumidor anote o protocolo, pois este será fundamental para fazer uma reclamação na ANATEL (Nº 1331), e posteriormente ao Balcão do Consumidor.

Sendo a cobrança indevida, o valor deverá ser devolvido em dobro e corrigido (Art. 42. Parágrafo único, CDC)

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Para combater estes abusos, as multas aplicadas pela agência reguladora (ANATEL) às companhias telefônicas devem ser maiores, pois atualmente continua sendo vantajoso para estas utilizar desta prática. Além de medidas como a suspensão por tempo indeterminado de novos contratos e ações para a educação do consumidor e informação dos seus direitos nos comerciais das empresas.

REFERÊNCIAS

Os dados apresentados foram retirados do projeto de extensão Balcão do Consumidor, abrangendo o período de 4 de Janeiro a 31 de Agosto de 2015.

ANEXOS

