

PABLO VALLEJOS
pablo.vallejos@odanet.com.br

Cliente de TV por assinatura que é cobrado por serviços e produtos não solicitados pode receber indenização de até o dobro do valor apresentado indevidamente. Nas faturas, empresas não destacam os gastos, de maneira que o valor passa despercebido e o consumidor paga por algo que não usou.

O comerciante Alfredo Arturo, de 54 anos, foi vítima de cobrança indevida pela Net. A companhia de TV a cabo não deixou evidente a cobrança de serviço pay-per-view da atual edição do Big Brother Brasil, fazendo com que ele pagasse a primeira de quatro parcelas sem saber. No segundo mês, Alfredo notou. "Não comprei, porque ninguém da minha casa assiste isso", conta.

O comerciante explica que, na tentativa de solucionar o problema pelo telefone, a atendente disse que o próprio Alfredo havia aceitado o

pay-per-view ofertado pela empresa. "Pedi pelo número do protocolo daquela ligação e ela disse que não havia protocolo nenhum", diz Alfredo.

De acordo com José Roberto de Oliveira, presidente da Associação Nacional de Assistência ao Consumidor e ao Trabalhador (Anacont), essa é uma prática abusiva. "Se-

Reclamar à empresa é o primeiro passo. Se não solucionar, Procon. Depois, o Juizado Especial

gundo o Código de Defesa do Consumidor, o Alfredo só teria que pagar caso ele tivesse usufruído o serviço ou produto da fornecedora".

O especialista orienta que é preciso fazer reclamação no Procon, primeiramente. Caso não haja resultado, ir ao juizado especial e requer indenização pela cobrança indevida.



Cobrança indevida de TV a cabo rende indenização

Empresas cobram por serviços não solicitados e consumidor deve recorrer. Veja como

COMO ESTORNAR

Auxílio pré-processual do TJ ajuda a encontrar solução com reclamadas

■ O Tribunal de Justiça (TJ) conta com uma lista de e-mails, com os quais pode ser feito um primeiro contato para conciliação entre consumidor e empresa reclamada. O auxílio virtual é chamado de acordo pré-processual.

■ Com essa ferramenta, o TJ media acordos entre as partes por e-mails. São disponibilizadas várias caixas de correio virtual vinculadas às empresas. As partes que têm reclamações fazem contato pelos endereços eletrônicos em vez de entrarem com processo.

■ Os e-mails para que os consumidores solicitem sua conciliação pré-processual com os fornecedores dos serviços e produtos são: Conciliarvivo@tjrj.jus.br (Vivo); conciliarclaro@tjrj.jus.br (Claro); conciliarartim@tjrj.jus.br (Tim); conciliarceg@tjrj.jus.br (Ceg); conciliaritau@tjrj.jus.br (Itaú); conciliarlight@tjrj.jus.br (Light); conciliaroi@tjrj.jus.br (Oi); conciliarbancodobrasil@tjrj.jus.br (Banco do Brasil); conciliarnet@tjrj.jus.br (Net); conciliarcasasbahiapontofrioglobex@tjrj.jus.br (Casas Bahia).

TOME NOTA

151

Telefone do Procon, para dúvidas e reclamações. Postos de atendimento estão com endereços em: www.procon.rj.gov.br.

74

Número de reclamações feitas sobre a TV paga Sky, em 2011, ao Procon-RJ. Já a TVA teve oito queixas na lista de reclamações

91

Número de reclamações feitas sobre a NET, em 2011, ao Procon-RJ. Entre os motivos reclamados por consumidores, constavam "cobrança indevida" e "cobrança abusiva".



Consumidor também deve procurar o Procon antes de ir à Justiça



ERNESTO CARRICO

Após cobrança indevida, a NET não ofereceu o devido auxílio para Alfredo



RESPOSTA

A empresa assume o erro

■ Procurada, a Net emitiu nota de esclarecimento assumindo o “equivoco” da atendente em confirmar o pedido de Alfredo sem que ele quisesse comprar o pay-per-view. Somente após o contato da Seção é que a empresa telefonou para esposa do titular para regularizar a situação da conta com a cobrança indevida. A Net afirma que vai tomar medidas para evitar reclamações semelhantes, pois foi um “caso pontual” com clientes. “As informações fornecidas pelo cliente serão utilizadas internamente para reorientar atendentes”, informou a empresa por nota.

DE LUPA



SAÍDA — É possível recorrer nestes casos abusivos. Uma das ferramentas para reclamar é por e-mail da Justiça estadual: concilarnet@tjrj.jus.br e conciliarelegal@tjrj.jus.br para que consumidores possam ter orientação inicial.

DEISI REZENDE



Chega de filas no Procon regional: já é possível reclamar com auxílio por telefone ou e-mail do TJ



DESRESPEITO — Para Alfredo, ainda há uma saída. No entanto, é prejuízo para pessoas desavisadas ou que não notam atitudes de má fé das empresas. Quem não observa e não analisa as faturas, gasta dinheiro com cobranças indevidas.