

05/06/2018 09:39 - Conduta da empresa Oi leva MPF a recomendar mudanças nos contratos de serviços tipo “combo”



O Ministério Público Federal (MPF) [recomendou](#) à Oi que invalide, imediatamente, a cláusula que prevê aplicação de multa, no caso de cancelamento do combo de serviços oferecidos pela operadora contendo Internet ADSL, linha de telefone fixo e TV por assinatura. A empresa tem cobrado multa dos consumidores quando, após a contratação, verifica-se impossibilidade técnica de instalação do serviço de Internet, levando o cliente a pedir o cancelamento.

Inúmeras reclamações têm chegado ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) sobre o combo oferecido pela operadora. Essas reclamações informam que, após adquirir o pacote, o cliente só fica sabendo que não há viabilidade técnica de Internet no momento de instalação do telefone e da TV por assinatura. Insatisfeito, o consumidor, que visa prioritariamente o serviço de Internet, pede o

cancelamento do serviço e é multado por quebra de contrato.

O órgão pede, ainda, que a Oi desconsidere as faturas de débitos originados da contratação dos pacotes de serviços anteriores calculados após a aquisição do combo, já que o cliente não usufruiu do serviço de Internet. Para os contratos futuros, a recomendação é para que seja incluída uma cláusula no contrato explicando que se houver cancelamento por motivo de inviabilidade técnica para a instalação da Internet, não haverá cobrança de multa pelo cancelamento do combo.

Além das reclamações sobre a inviabilidade para o oferecimento de Internet enviadas ao MPF, o Procon também informou ao órgão que alguns consumidores chegaram a ser negativados no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) pela operadora, por causa do não pagamento da multa. Outros foram obrigados a mudar de plano da operadora, contratando um combo para que ocorresse o aumento de velocidade de Internet.

A operadora informou que, no momento da contratação, há uma prévia verificação do serviço na região em que o cliente reside, mas só no momento da instalação é que se verifica concretamente a viabilidade técnica para o oferecimento do serviço.

Para que o consumidor não seja prejudicado, o MPF orientou a operadora para que, no momento da contratação dos serviços por meio de combos, haja esclarecimento, de maneira detalhada ao cliente, se há viabilidade de Internet ou não no local e se os serviços podem ser adquiridos separadamente. E que o contrato só seja concluído após a constatação efetiva da viabilidade técnica da instalação de Internet, no local.

A Oi tem prazo de 10 dias corridos para responder se acatará ou não a recomendação e 30 dias corridos para encaminhar ao MPF documentos que comprovem o cumprimento da recomendação.

Fonte: MPF