

TUTELA ANTECIPADA

CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO

Tribunal

STJ

SERVIÇO ONEROSO — DEPENDÊNCIA DE PRÉVIA SOLICITAÇÃO DO SEU TITULAR

RESUMO

- Em primeiro lugar, é preciso desde logo afirmar que não se trata de contrato firmado para prestação de serviços de telefonia, que são prestados pela companhia telefônica CETERP - Central Telefônica de Ribeirão Preto, mas de mensagens feitas pela autora na modalidade "900 - disque prazer". - A disponibilidade desses serviços ao usuário da companhia telefônica depende de prévia solicitação do consumidor, como qualquer outro de natureza onerosa. Atribuir ao usuário a obrigação de defender-se, para cuidar de como é usado o seu terminal telefônico - o que muitas vezes é de difícil senão impossível controle - apenas para garantir à empresa de "900 - disque prazer" maior facilidade para ampliar a sua receita, é inverter a perspectiva de como deve ser vista a relação de consumo. Não há razão para que se garanta a receita do empresário do "disque prazer" confiando no descuido do titular da linha telefônica; cabe ao fornecedor atuar no mercado de modo a garantir que a prestação de seus serviços decorra da real vontade do cliente de obtê-los. - O Código de Defesa do Consumidor veda expressamente essa prática, tanto mais difundida como facilitada pelos meios eletrônicos, e tanto mais aceita quanto pequenos os valores cobrados, incentivando a tolerância. Reza o art. 39, III: "É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços: enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço". - Por isso, com inteira razão o voto do il. Dr. Morato de Andrade, quando do julgamento da apelação: "Não se pode exigir do assinante um controle permanente da utilização do aparelho feita pelos outros usuários, que podem acessar o número do "disque prazer" sem o seu consentimento. Na verdade, em face das características mencionadas da telefonia, o serviço de "disque prazer" acaba ficando, não propriamente à disposição do assinante, e sim à disposição de todos os usuários habituais do telefone. Por essa razão é que se mostra indispensável a solicitação prévia e por escrito do serviço, quando o assinante estará, conscientemente, autorizando ou assumindo o risco de sua utilização por terceiros. Não tem a menor consciência o argumento da autora de que a utilização do serviço poderia ficar impedida pelo bloqueio do número, o que o assinante obtém mediante uma simples ligação à companhia telefônica. O assinante pode nem saber da existência do "disque prazer", ou não ter lido o alerta que a autora afirma haver na conta mensal expedida pela concessionária. Acima de tudo, é absurdo exigir uma conduta ativa do consumidor para que o contrato não se aperfeiçoe, quando a sistemática do Código traça o caminho oposto, exigindo um proceder positivo deste para que se complete o contrato. Portanto, para que a atuação da autora não caracterize a prática abusiva vedada pelo Código do Consumidor, era necessário que o serviço do "disque prazer" fosse ativado mediante prévia solicitação expressa do assinante da linha telefônica, livre de qualquer pressão" (fls.). - Assim, conheço do recurso, pela alínea a, e lhe dou provimento, para restabelecer a sentença de improcedência da ação. - É o voto. Ac. de 21-09-2000 DJ de 11-12-2000 (Reg. nº 2000/0043596-1) Arquivo do EMFOR, STJ/N 3.937 EMFOR 635

EMENTA

O serviço "900" é oneroso e somente pode ser fornecido mediante prévia solicitação do titular da linha telefônica.