

Legislação

& Tributos SP

Juizados condenam consumidores de telefonia por fraude em ações

Adriana Aguiar
De São Paulo

Empresas de telefonia têm alterado a estratégia de defesa nos Juizados Especiais. O motivo é o crescimento de fraudes em processos que reclamam o pagamento de danos morais pela suposta inscrição indevida do consumidor no cadastro de proteção ao crédito.

Apesar de não existir estatísticas oficiais, há centenas de ações nos Juizados Especiais de Minas Gerais, assim como em São Paulo, Mato Grosso e Goiás, em que foram constatadas fraudes. Nesses casos há a falsificação de comprovantes de residência, códigos de barras e alegação, que depois não se confirma, de que o cliente está em dia com a companhia telefônica.

Em Minas Gerais, esses processos começaram a aparecer em 2015. Em geral, são propostos pelo mesmo grupo de advogados e escritórios, segundo Maria Dolores Cordovil, juíza titular do Juizado Especial do Barreiro, em Belo Horizonte. De acordo com ela, o primeiro alvo foi a TIM, entre 2015 e 2017. Agora é a Telefônica (hoje Vivo). Em março, a juíza afirma ter proferido 40 sentenças condenando consumidores pelas fraudes, dentre as 330 no mês, referentes a assuntos diversos.

“Esse juizado explodiu de demandas que tratam de inscrições indevidas. Tomou uma proporção que está prejudicando as pessoas honestas que propõem ações. Tenho que olhar com lupa para ver se os documentos apresentados são verdadeiros. Virou uma indústria de falsidade”, diz.

Em razão da quantidade de processos dessa natureza, o Núcleo de Monitoramento do Perfil de Demandas Repetitivas (Numpopede) do Tribunal de Justiça de Minas Gerais passou a acompanhá-los mais de perto. O núcleo centraliza informações sobre perfis de demandas e práticas fraudulentas reiteradas, e seleciona as melhores estratégias para enfrentar o problemas.

No caso da Vivo, a magistrada



Djenane Cabral Leite: processo trata da negatização de forma genérica e cabe à empresa o ônus da prova, como apresentar faturas e o contrato assinado

explica que os advogados da companhia também passaram a realizar um trabalho especial para combater as fraudes. Hoje, segundo ela, eles usam um robô para verificar o código de barras dos comprovantes de endereço. Apresentam os contratos assinados pelos consumidores e faturas sem pagar que chegam a um prazo de dois anos consecutivos.

“Nesses processos a empresa tem comprovado que de fato o consumidor ficou devendo e que licitamente inscreveu o nome dele no SPC ou Serasa”, diz. Nessas situações, os consumidores e advogados são condenados por litigância de má-fé, além de notificar a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e o Ministério Público (MP) para medidas cabíveis.

Como mudança de estratégia para tratar desses processos, que hoje são eletrônicos, a Telefônica/Vivo, por exemplo, deixou de apresentar a defesa on-line e tem entregue “pen drives” para serem abertos na audiência de conciliação. Como o advogado

do consumidor tinha acesso antecipado à defesa da empresa, poderia desistir de ir à audiência e ter o processo extinto, sem que fosse condenado por má-fé.

As condenações são arbitradas em até 20% do valor da causa, segundo o Código de Processo Civil (CPC), o que nesses processos representa algo em torno de R\$ 2 mil a R\$ 5 mil.

A advogada da Telefônica em alguns desses processos, Djenane Cabral Leite, sócia responsável pelo contencioso cível do Siqueira Castro do Rio de Janeiro, afirma que há um grande volume de ações nessa situação. “Normalmente o processo trata da negatização de forma bem genérica e cabe à empresa o ônus da prova como a apresentação de faturas e do contrato assinado”. Djenane diz que esses casos que tratam de negatização são tratados de forma diferenciada, passando por um verdadeiro pente-fino. “Temos um perito na nossa equipe para analisar os documentos”, diz. Situações como essas também ocorrem no Mato Grosso e

Goiás, mas em Minas é mais frequente, segundo a advogada.

Em decisão concedida em 18 de março, a juíza Maria Dolores Cordovil, condenou uma consumidora e advogado a pagar R\$ 5 mil por litigância de má-fé de forma solidária, além das custas, no valor de R\$ 511,72, corrigida desde a data de seu vencimento e com juros de 1% ao mês. A mesma consumidora e advogados já haviam sido condenados por litigantes de má-fé na Comarca de Itaquera, em São Paulo, em processo similar.

Segundo a decisão, a consumidora sabia que estava inadimplente, mas ainda assim buscou orientação de advogado para encontrar uma forma de resolver seu problema, “não se podendo dizer ao certo se teve plena ciência do que seria feito por ele e os termos da ação proposta”. De qualquer forma, segundo a magistrada, “se não teve ciência do que seria feito, deveria ter tido. Sobre a responsabilidade dos advogados, a decisão diz que os profissionais têm mais obrigação do que as partes, por possuí-

rem formação própria para atuar na defesa dos constituídos.

Há também consumidores condenados que entraram com processo contra o advogado sob a alegação de que não sabiam do teor da ação. Em um dos casos, a consumidora relatou que foi abordada no supermercado por um advogado e que apenas assinou uma procuração, tendo o profissional informado que providenciaria todos os documentos necessários para a distribuição da ação.

O juiz do processo, Geraldo Claret, determinou a juntada do comprovante de endereço original à inicial, o que não foi realizado pelo advogado. O processo foi extinto por desistência, com condenação por litigância de má-fé, antes mesmo da data da audiência.

Diante da informação de que o comprovante de residência anexado aos autos não correspondia ao endereço da autora, o magistrado determinou o envio de ofício ao Grupo Especializado na Investigação de Crime Organizado (Gaeco) do Ministério Público.