



Cliente da Oi deve entrar com ação individual

Relatórios dos bombeiros e Crea oferecem mais indícios de culpa

Luciana Rebouças

luciana.reboucas@redabahia.com.br

Os clientes da Oi, prejudicados com o incêndio da central de comunicações da operadora, no dia 22 de dezembro, podem entrar na Justiça para reclamar danos morais ou materiais por causa da suspensão do serviço de telefonia fixa, móvel, ou internet. A informação é do especialista em direito do consumidor, Sérgio

Sclang. Os relatórios, entregues pelo Corpo de Bombeiros e pelo Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia da Bahia (Crea-BA), oferecem mais indícios de que a empresa de telefonia foi negligente em relação ao incêndio. Isto, segundo ele, aumenta as chances dos prejudicados ganharem as ações individuais contra a operadora.

Ainda falta o laudo final do Departamento de Polícia Técnica (DPT), que trará as razões do incêndio. Não há ainda uma data para o mesmo ser concluído, segundo a assessoria de comunicação do órgão.

Mas, Schlang acredita que os prejudicados podem se

adiantar e já entrar na Justiça alegando também que a responsabilidade é objetiva, ou seja, independente da culpa da Oi, a empresa deverá responder pelos danos causados para parte da população.

O advogado acrescenta que com as ações individuais cada consumidor poderá reclamar de acordo com o seu caso. Ele exemplifica que algumas pessoas passaram uma semana sem o telefone fixo. Há outras que ficaram ainda mais tempo, e há até quem ficou sem os três serviços: telefonia fixa, móvel e internet.

“A Oi não pode cobrar o serviço que não foi prestado aos seus clientes. Mas quem quiser reclamar danos morais

vai ter que correr atrás do seu dinheiro”, alerta o advogado.

Os danos morais não precisam ser comprovados e dizem respeito aos problemas não materiais enfrentados pelos consumidores. “Só você sabe o dano que é ficar sem este serviço”, diz Schlang. Entre os exemplos estão as pessoas que passaram o período natalino sem falar com os familiares.

ESPERA Segundo Roberto Gomes, coordenador do Centro Operacional de Apoio às Promotorias de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado da Bahia (MP-BA), caso os consumidores prejudicados esperem mais algumas semanas, poderão entrar na Justiça com mais embasamento, já que o laudo do Departamento de Polícia Técnica (DPT) também estará concluído.

Gomes admite que o Ministério Público também poderá entrar com uma ação coletiva, que beneficiaria a todos os consumidores prejudicados pelo incêndio da Oi. O único problema é que esta ação traria um valor único para indenizar igualmente a todos, mas cada consumidor teve um prejuízo diferente. “É o Departamento de Polícia Técnica que fará a exclusão do caso fortuito”, ressalta Gomes. O caso fortuito mudaria o grau de responsabilidade da Oi, já que a empresa não seria punida por um incêndio que ela não poderia prever ou evitar.

O relatório do Crea-BA aponta que não havia sistema de combate de incêndio em nenhuma das duas salas incendiadas. Segundo Wilson Jucá, coordenador de fiscalização do conselho, havia sistema de alarme, o que anunciaria o incêndio, mas iria requerer técnicos monitorando, ou uma equipe de brigada pronta para atuar, já que as instalações estavam repletas de equipamentos eletrônicos, que necessitam de treinamento para sanar o incêndio. “O sistema telefônico da cidade está apoiado ali. Merecia

um sistema de proteção de incêndio muito bom”, critica Jucá. O Crea-BA também já apontou para o MP-BA que há dois anos, a Oi não envia o nome do responsável pela edificação para a entidade.

Oi Em resposta ao resultado dos dois relatórios, a Oi informou que: “Prefere não comentar o assunto antes de dispor de todas as avaliações técnicas conclusivas, tanto internas quanto das autarquias competentes”. Sobre o funcionamento dos serviços, a operadora colocou que restam casos pontuais, porém, que alguns consumidores com outros problemas também estão reclamando como se seus casos estivessem relacionados ao incêndio de dezembro.

ETAPAS NA JUSTIÇA

caso o consumidor queira solicitar indenização por danos morais

Não há necessidade de prova. O consumidor pode reclamar na Justiça ter sido prejudicado, pois usava seu telefone para falar com parentes, na época do Natal, por exemplo. Estes valores serão decididos na Justiça de acordo com a gravidade de cada caso.

caso o consumidor queira solicitar indenização por danos materiais

Nesta situação, os consumidores devem comprovar os prejuízos que tiveram. Por exemplo, se ele trabalha com o telefone, ou a internet, o consumidor deve apresentar os prejuízos para ser ressarcido pela Oi.

os consumidores podem solicitar a inversão do ônus da prova em qualquer caso

A inversão do ônus da prova é quando os consumidores solicitam que a empresa comprove que o que ele está alegando não é verdade. Por exemplo, o cliente diz que o telefone ficou sem funcionar, a Oi que deve comprovar que estava funcionando.