

Prestadora tem dever de provar Roaming Internacional que motivou conta alta a usuário

Não incomum clientes de operadoras de telefonia móvel que são surpreendidos com contas altíssimas, muitas vezes de suposto roaming internacional, sendo que em alguns casos os clientes sequer saíram do País.

Em uma destas questões, levada ao Judiciário, a 14 Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferiu acórdão em outubro de 2011, onde entendeu que, diante da negativa do consumidor na utilização do serviço de roaming internacional, caberia a operadora demonstrar ou provar a utilização, ou mesmo que seus sistemas são invioláveis.

Diante da ausência de provas produzidas pela prestadora de Telefonia, o Tribunal manteve a sentença de primeira instância, declarando a inexistência do débito e o impedimento de negativação do consumidor. Resta às operadores compreenderem que necessitarão de perícia forense digital externa, apta a comprovar efetivamente a utilização dos serviços, sob pena de perderem diversos questionamentos judiciais, como o presente.

Processo número 0104906-20.2009.8.26.0004 – Apelação – 14 Câmara de Direito Privado – Julgamento em 28/09/2011 – Relator Melo Colombi