



Atendente xinga cliente e dá prejuízo à Telemar

08/02/2006

A Telemar foi condenada a pagar R\$ 9 mil ao advogado Leonardo Rosa Melo da Cunha , numa ação de responsabilidade civil por danos morais. O caso seria mais um dos muitos que tramitam na Justiça fluminense contra a ex-estatal de telefonia, não fosse por um aspecto curioso — e lamentável.

Diante das dificuldades para colocar em débito automático a conta telefônica em nome de sua mãe Márcia Rosa, recém-falecida, o advogado carioca mostrou-se reticente sobre os efeitos práticos de uma reclamação formal, opção sugerida pela atendente Flávia, do 0800 da Telemar: “Então vai tomar no seu ..”, afirmou ela sem meias palavras.

Gravação

O juiz Glauber Bitencourt Soares da Costa, do 3º Juizado Especial Cível do Rio salientou na sentença o caráter punitivo-pedagógico de sua decisão, salientando que a grave conduta da funcionária configura um ilícito penal. “Palavras proferidas em momento de exaltação ou discussão devem ser avaliadas de acordo com o princípio da razoabilidade”.

Mais adiante ressaltou que “a prova de exaltação do autor ou de ter havido discussão que antecedeu o xingamento por parte da funcionária da ré cabia a esta”.

A Telemar em nenhum momento se dispôs a apresentar cópia da fita, “por tratar-se de procedimento interno”, o que acabou por agravar a situação da empresa. O juiz aproveitou o despacho, ainda, para criticar o serviço de atendimento por telefone das empresas de telefonia.

“A responsabilidade da ré é objetiva. Independente de culpa, deve ela responder pelos danos causados” concluiu o juiz, refutando a contestação da companhia, acerca da eventual decadência do direito de oferecer queixa-crime ou perdão tácito, ante a absoluta independência da esfera civil, com relação à esfera criminal.

Na tentativa de derrubar a “aventura jurídica” do autor da ação, a Telemar afirmou que por não ser o dono da linha telefônica, Leonardo Rosa não tinha “legitimidade” para propor a demanda. “Ele é parte ilegítima para figurar no pólo ativo, conforme o artigo 267 Inciso VI do Código de Processo Civil”. Tudo em vão.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2006-fev-08/atendente_xinga_cliente_prejuizo_telemar/