

Claro terá que pagar R\$ 40 mil por ligar mais de 10 vezes por dia

31/03/2019

Empresa que firma acordo com consumidor no Procon para cessar determinada prática, mas desrespeita o compromisso e continua agindo da mesma forma despreza a ordem jurídica e age de forma abusiva.

Reprodução



Claro agiu de forma abusiva ao ligar diariamente para cliente, diz TJ-SP.

Com esse entendimento, a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou, nesta quarta-feira (27/3), a empresa de telefonia Claro a pagar indenização por danos morais de R\$ 40 mil a um homem que recebia mais de 10 ligações de propaganda diárias da companhia. A Claro também foi sentenciada a pagar R\$ 500 por cada ligação adicional que fizer ao sujeito.

Após pedir o cancelamento de seu plano de telefonia celular, o homem começou a receber diversas ligações diárias da Claro, nas quais os operadores de telemarketing ofereciam promoções para que ele continuasse a usar os serviços da companhia. Em alguns dias, eram mais de 10 chamadas da Claro – número que chegou a 23 em certa ocasião.

Incomodado com a situação, o homem foi ao Procon de Franca (SP) e firmou acordo com a Claro, pelo qual a empresa se comprometeu a não mais ligar para ele. Porém, as chamadas continuaram. Ele então moveu ação contra a companhia argumentando que a conduta dela foi abusiva. E, com isso, perturbou o seu sossego — necessário por razões médicas, já que ele estava afastado do trabalho e recebendo auxílio-doença.

Em contestação, a Claro não negou as ligações. Contudo, sustentou que elas são uma prática comercial comum, que gera mero aborrecimento, mas não obrigação de indenizar.



O juiz de primeiro grau condenou a Claro a não mais ligar para o autor, sob pena de ter que pagar multa de R\$ 100 por chamada. No entanto, o julgador entendeu que não houve dano moral, já a conduta da companhia “não acarreta dor psíquica intensa, humilhação, descaso ou ofensa à honra objetiva”. O homem apelou da decisão.

O relator do caso no TJ-SP, desembargador Roberto Mac Cracken, afirmou que, com as contantes ligações, a Claro “perturbou o sossego” do autor, “prejudicou sua paz de espírito e o expôs a situação desgastante em momento delicado de sua vida, já que passa por um período de repouso médico”.

O magistrado criticou a insistência da companhia em ligar ao autor mesmo após se comprometer a não fazer mais isso perante ao Procon. “Com todas as vênias, a postura da apelada é intolerável e avilta tanto a dignidade do apelante quanto a da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – SP. Com o devido respeito, a ordem jurídica não pode tolerar, de forma alguma, a inaceitável e intolerável postura em face de todo o retratado da empresa apelada”.

Pela gravidade da situação e para evitar que a Claro volte a agir dessa forma, o relator votou por condená-la a pagar indenização por danos morais de R\$ 40 mil. E a cada nova ligação para o autor, a empresa deverá pagar multa de R\$ 500, fixou Mac Cracken, que foi seguido pelos demais integrantes da 22ª Câmara de Direito Privado do TJ-SP.

Clique [aqui](#) para ler a íntegra da decisão.

Processo 2019.0000222025

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2019-mar-31/claro-pagar-40-mil-ligar-10-vezes-dia/>