

Call center deve indenizar por excessivas ligações de cobrança

04/01/2021

A violação da vida privada configura fato suficiente a ensejar lesão ao patrimônio imaterial, sujeitando o lesado a intolerável constrangimento, hábil a ferir a dignidade; por isso, constitui dano moral indenizável.

Dollar Photo Club



Dollar Photo Club Empresa de call center deve indenizar por excessivas ligações de cobrança

Com base nesse entendimento, a 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve condenação de uma empresa de *call center* que fez mais de 80 ligações de cobrança à pessoa errada. Além de se abster de realizar as chamadas, a empresa deve reparar o dono da linha telefônica, a título de danos morais, em R\$ 5 mil.

Em 2019, o autor passou a receber inúmeras ligações relacionadas a uma dívida contraída por uma terceira pessoa, que ele não conhece. Uma gravação eletrônica solicitava o CPF do suposto devedor para dar continuidade à cobrança. O autor enviou e-mail à ré, solicitando o cancelamento das ligações, mas não foi atendido.

Nos autos, há comprovação de mais de 80 chamadas indevidas vinculadas ao CNPJ da empresa. Para a relatora, desembargadora Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, as inúmeras ligações, de números diversos, provocaram claro constrangimento ao autor, "tolhendo sua tranquilidade, em evidente invasão da esfera privada".

"Ao reverso do alegado pela ré, no caso sub judice a hipótese extrapolou o exercício regular do direito, consubstanciando efetivo constrangimento ilegal, que não deve ser admitido, impondo-se o dever de indenizar", completou a relatora. A decisão foi unânime.

Processo 1011629-19.2020.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-jan-04/call-center-indenizar-excessivas-ligacoes-cobranca/>