

# Homem que ficou 5 horas ao telefone com operadora será indenizado

18/07/2021

É notório o constrangimento e desgaste psicológicos por que passa a pessoa que é compelida a efetuar inúmeras reclamações sem ter o direito atendido, ser cobrada por serviço não prestado e, ainda, ver-se obrigada a se socorrer do Poder Judiciário a fim de restabelecer o *status quo ante*.

123RF



Consumidor ficou 5 horas ao telefone para tentar solucionar problema  
Divulgação

Esse entendimento foi adotado pelo 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo para condenar a operadora Claro ao pagamento de indenização a um homem pela cobrança de serviços de internet nunca contratados.

O autor recebeu três faturas de internet da Claro sem nunca ter firmado qualquer tipo de contrato com a empresa. Ele tentou resolver a pendência junto à operadora, perdeu cerca de cinco horas ao telefone, mas não obteve sucesso, o que levou ao ajuizamento da ação.

Segundo o relator, desembargador Marcos Ramos, o autor conseguiu provar que não contratou o serviço de internet da Claro, que estava, inclusive, vinculado a um endereço de Porto Alegre. Além disso, afirmou o magistrado, ficou comprovado que o autor sofreu ameaças de inclusão de seu nome em cadastros de inadimplentes.

"A concessionária é prestadora de serviços públicos e essenciais, responsável legal por sua disponibilização e pelo bom atendimento dos usuários. A Lei 9.472/97 garante ao usuário o direito de acesso, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional, bem como à reparação dos danos causados por sua violação", afirmou.

Ramos também citou o artigo 6º, III e VI, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito à informação clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de qualidade e quantidade, sob pena de ter seus prejuízos patrimoniais e morais reparados.

"É a precariedade no desempenho da apelada é flagrante quando se constata que não encetou contratação com o autor, mas procedeu a indevidas cobranças mediante ameaça de negativação do nome e, ainda, deixou de conferir o devido atendimento ao consumidor, quando solicitada", acrescentou o relator.

Dessa forma, levando em consideração o grau do prejuízo experimentado, as condições socioeconômicas das partes e, especialmente, o caráter preventivo da punição, Ramos fixou a indenização por danos morais em R\$ 10 mil. A decisão foi unânime.



**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1046646-47.2020.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-jul-18/homem-ficou-horas-telefone-operadora-indenizado/>