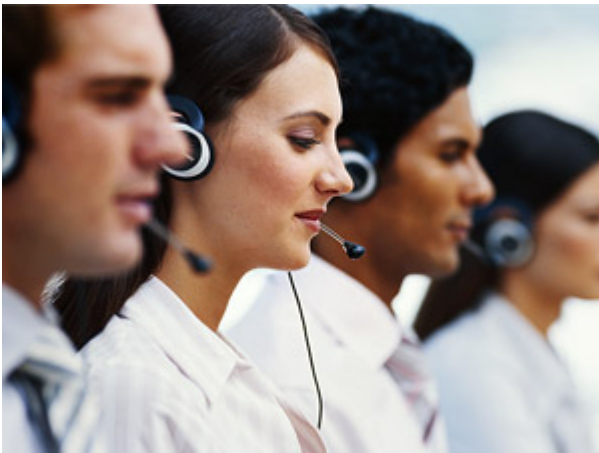


# Vivo deve indenizar cliente desrespeitado por atendente

05/03/2021

A falta de cortesia com o cliente não pode ser considerada como mero aborrecimento ou transtorno cotidiano. Dessa forma, a 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve decisão que condenou a Vivo a indenizar em R\$ 5 mil um homem tratado com desprezo por uma atendente.

Reprodução



Atendente desligou telefone com cliente na linha

O autor entrou em contato com a empresa telefônica para pedir a segunda via de sua fatura. Após 15 minutos de espera, a atendente o informou de que a conta não poderia ser enviada e desligou o telefone com o cliente ainda na linha.

O desembargador Luiz Guilherme da Costa Wagner Junior, relator do processo, entendeu que ninguém deve ser tratado com a falta de respeito demonstrada pela atendente: "Se um cliente que busca a empresa solicitando a segunda via de fatura para efetuar o pagamento é tratado dessa forma, qual o tratamento dispensado aos que estão inadimplentes e buscam tentar negociar o débito? O bom atendimento é reservado apenas para angariar novos clientes?", questionou o magistrado.

O relator destacou a falha na prestação do serviço e ressaltou que o treinamento dado aos funcionários da Vivo é insuficiente. "Deveríamos ter o bom atendimento ao cliente para que ele mantenha o contrato com a empresa, sob pena de total inversão de valores", concluiu. *Com informações da assessoria do TJ-SP.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1002077-89.2019.8.26.0198**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-mar-05/vivo-indenizar-cliente-desrespeitado-atendente/>