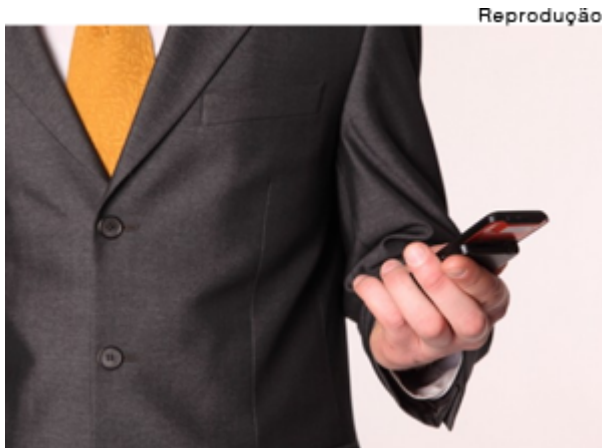


Operadora de telefonia pagará indenização por excesso de ligações

24/04/2022

O excesso de ligações e mensagens de texto, de forma contínua e insistente em todos os períodos de todos os dias, toma tempo e gera desgaste, irritação e sensação de impotência. Portanto, configura-se como importunação do consumidor e abuso de direito.

Reprodução



Advogado tentou usar site para bloquear contatos da empresa e recorreu até à Anatel

Assim, a 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal manteve a condenação da operadora de telefonia Claro a indenizar em R\$ 6 mil por danos morais um advogado importunado por telefonemas e mensagens.

A corte também manteve a obrigação de pagamento de R\$ 10 mil por descumprimento da liminar que havia determinado a interrupção das ligações.

O caso

O advogado **Geison Rios Nascimento** ajuizou ação em causa própria devido às ligações publicitárias abusivas. Antes disso, o autor já havia solicitado o bloqueio do contato telefônico da Claro no site "Não Me Perturbe", mas a empresa não respeitou seu cadastro. Mais tarde, ele até mesmo registrou protocolos contra os contatos na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), mas a operadora continuou com as ligações.

Em 2020, a 21ª Vara Cível de Brasília concedeu liminar para obrigar a Claro a cessar as comunicações publicitárias abusivas. Foi estabelecida multa de R\$ 500 para cada descumprimento da ordem. Mesmo assim, a operadora não desistiu.

A sentença, proferida em 2021, fixou os R\$ 6 mil por danos morais e R\$ 10 mil por descumprimentos. Também foi alterada a multa por descumprimento para o valor de R\$ 2 mil, com limite de até dois contatos indevidos.

Em recurso, o autor pediu o aumento da indenização por danos morais para R\$ 40 mil. Também alegou que a empresa descumpriu o equivalente a R\$ 175 mil em multas e solicitou a contemplação do valor. Já a Claro alegou que algumas das ligações e mensagens eram de outra empresa de telefonia.

Má-fé

O desembargador-relator Getúlio Moraes Oliveira considerou que a prova da conduta abusiva contra o consumidor era "farta e majoritária". A ré estaria agindo de má-fé ao persistir com as ligações e mensagens, mesmo ciente do desejo do autor de não recebê-las e da decisão judicial proibindo tais atos.

"Diversos prestadores de serviços, especialmente as empresas de telefonia, interferem de forma insistente e cansativa na vida privada daqueles vistos como seus potenciais consumidores por intermédio do chamado telemarketing, com



contínuas e insistentes ofertas de serviços promocionais", ressaltou o magistrado.

Segundo Getúlio, a situação não representa "mero aborrecimento" ou "meros transtornos rotineiros". O excesso cometido pela ré teria afetado a rotina do autor "de modo extraordinário, provocando-lhe sentimentos de angústia, frustração e indignação".

O relator também reconheceu o desvio produtivo do consumidor, já que a importunação da empresa "provocou grande perda de tempo e energia na resolução da questão".

Mesmo assim, os termos da sentença foram mantidos. O colegiado apenas modificou a multa por descumprimento para R\$ 500, restrita a R\$ 50 mil, e afastou a limitação de até dois contatos indevidos.

Geison já opôs embargos de declaração contra o acórdão. Ele indica novo comunicado de descumprimento da decisão, com total de R\$ 128,5 mil.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
0729624-83.2020.8.07.0001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-abr-24/operadora-telefonica-pagara-indenizacao-excesso-ligacoes/>