

Atendente será indenizada por cliente que a ofendeu em ligação

09/03/2022

Diante da presença dos requisitos da responsabilidade civil extracontratual (ato ilícito, dano e nexo de causalidade entre a conduta das ofensoras e o dano, nos termos dos artigos 186, 927, caput, e 953 do Código Civil), a configuração do dano moral é incontestável.

Reprodução



Reprodução Atendente deve ser indenizada por cliente que proferiu ofensas em ligação

O entendimento é da 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao confirmar a condenação de uma cliente a indenizar por danos morais uma atendente que foi xingada e ofendida durante uma ligação telefônica para tratar de assuntos relacionados à locação de um imóvel. A indenização foi fixada em R\$ 5,2 mil.

De acordo com os autos, a autora da ação trabalhava como analista de operações em uma plataforma do ramo de aluguel e venda de imóveis. Ao atender a ligação de uma cliente insatisfeita com os serviços prestados pela empresa, ela passou a ser hostilizada, com xingamentos e palavras de baixo calão, como "insignificante", "vadia" e "parece uma louca", o que teria provocado crises de ansiedade e depressão.

Para a relatora, desembargadora Márcia Regina Dalla Déa Barone, as provas comprovaram que a ré, "em um ataque de descontrole via telefone", passou a proferir gratuitamente ofensas à honra, ao nome e à moral da autora, com "nítida intenção de ferir a dignidade e a honra subjetiva" da funcionária, apesar de alegar em juízo que sua ira se dirigia contra a empresa.

"Os problemas que a requerida alegou ter experimentado em decorrência do aluguel do imóvel pela empresa não foram causados pela autora, de sorte que a requerida não respeitou a honra alheia ao proferir as graves ofensas à pessoa da autora, não tendo agido com a polidez que se espera da vida em sociedade, ultrapassando o limite do razoável com invasão à privacidade da autora", afirmou.

Segundo a relatora, não há nos autos qualquer elemento que justifique as ofensas proferidas pela ré contra a autora, mas sem tecer nenhum comentário pejorativo contra a empresa. "Presentes os requisitos que configuram a responsabilidade civil, ou seja, conduta lesiva, resultado danoso e nexo de causalidade entre uma e outro", concluiu. A decisão foi unânime.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1072026-72.2020.8.26.0100**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-09/atendente-indenizada-cliente-proferiu-ofensas-ligacao/>