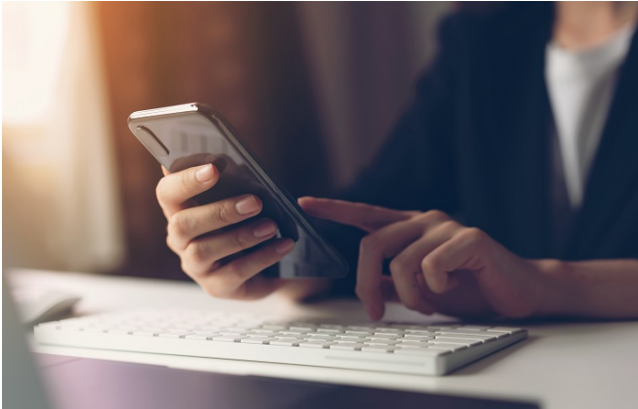


# Claro deve indenizar por ligações não solicitadas de telemarketing

25/10/2022

Por verificar desprezo da empresa para com o bem-estar da consumidora, a 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou, por unanimidade, a condenação da Claro a indenizar uma mulher em R\$ 4 mil, a título de danos morais, em razão de ligações diárias e não solicitadas de telemarketing.

Sitthiphong/Freepik



Sitthiphong/Freepik Claro deve indenizar cliente em R\$ 4 mil por ligações não solicitadas de telemarketing

Além disso, a empresa deve se abster de efetuar novas ligações para o número da autora. Ela é cliente da Claro há mais de dois anos e relatou, na ação, que, nos últimos meses, passou a receber de cinco a 11 ligações por dia com ofertas de produtos e serviços indesejados.

A consumidora ajuizou a ação enquanto estava de licença-maternidade. Ela também é mãe de um menino de 4 anos, portador de transtorno do espectro autista. Neste contexto, relatou que as excessivas ligações atrapalham não apenas a rotina de sono do bebê, mas geram grande incômodo ao menino, que tem sensibilidade a sons.

"A ré não negou empreender de cinco a 11 chamadas telefônicas diárias à cliente. E independentemente de ter esta inscrito seu nome junto ao serviço 'não perturbe', ou não, é certo que pediu expressamente, a prepostos da ré, que não mais a incomodassem, do que fez prova mediante a juntada de gravações de conversas", disse a relatora do processo, desembargadora Angela Lopes.

Conforme a magistrada, os pedidos da cliente para que as ligações parassem foram "absolutamente ignorados" pela operadora, a revelar "relevante menoscabo da empresa para com o bem-estar da consumidora". Essa situação, disse Lopes, é apta a gerar não apenas irritação e angústia exacerbadas, mas sentimento de impotência e insignificância, o que não pode ser ignorado pelo Judiciário.

"Exsurge dos autos a particular situação da demandante, mãe de duas crianças: uma delas com apenas meses de idade e outra portadora de transtorno do espectro autista. Mais não é necessário dizer a respeito da especial relevância de momentos de paz, silêncio e saudável tranquilidade para a família da autora, o que acentua a gravidade da conduta da demandada, disruptiva não apenas do cotidiano da mãe, mas de todos os integrantes do núcleo familiar", concluiu.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão**  
**Processo 1021930-74.2021.8.26.0405**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-out-25/claro-indenizar-ligacoes-nao-solicitadas-telemarketing/>