

TJ-MG condena operadora de telefonia por telemarketing abusivo

03/03/2026

O desrespeito ao sossego do cidadão e ao cadastro de bloqueio de chamadas configura prática ilícita. Com esse entendimento, a 12ª Câmara Cível do [Tribunal de Justiça de Minas Gerais](#) confirmou uma sentença da Comarca de Betim (MG) que condenou uma operadora de telefonia a pagar uma indenização por danos morais a um consumidor.

A ação foi movida por um cliente que, embora estivesse inscrito no serviço Não Me Perturbe desde 2019, continuava a receber ligações. Segundo o consumidor, ele sofreu assédio comercial com chamadas diárias em horários inadequados, inclusive à noite e aos fins de semana.

O cliente argumentou que havia tentado uma solução administrativa, com reclamações registradas no Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), sem resposta da empresa. Ainda conforme o autor, a operadora usava empresas terceirizadas para mascarar a origem das ligações e burlar as regras de proteção ao consumidor.

Em sua defesa, a operadora alegou que as provas apresentadas pelo autor eram unilaterais e que não tem vínculo com empresas relacionadas aos diversos números identificados. Também sustentou que as ligações eram pontuais e não configuravam dano moral, mas mero dissabor. É afirmou que cumpre as normas vigentes, utilizando canais regulamentados, como o prefixo 0303, em suas atividades.

O juízo de primeira instância determinou que a empresa cessasse imediatamente as ligações, sob pena de multa de R\$ 2 mil por novo contato indevido, além da condenação ao pagamento de danos morais de R\$ 5 mil. A operadora recorreu da decisão.

Tempo perdido

A relatora do caso, desembargadora Maria Lúcia Cabral Caruso, rejeitou os argumentos da empresa e manteve a condenação. Em seu voto, ela destacou que, conforme o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei 8.078/1990\)](#), a empresa responde pelos atos de seus terceirizados, e usar a infraestrutura de terceiros não afasta a responsabilidade da contratante.

“A teoria do desvio produtivo do consumidor, amplamente aceita pela doutrina e jurisprudência, reconhece que o tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas criados pelo fornecedor constitui, por si só, dano indenizável. No caso concreto, o apelado foi forçado a registrar múltiplas reclamações, alterar seus hábitos de uso do telefone e, por fim, buscar a tutela jurisdicional para cessar a importunação”, ressaltou a magistrada.

O colegiado reconheceu que o tempo perdido pelo consumidor na tentativa de solucionar o problema criado pela empresa configurou dano indenizável. O valor da indenização foi mantido para punir a conduta e desestimular a repetição do abuso.

O voto da relatora foi acompanhado pelos desembargadores Régia Ferreira de Lima e Francisco Costa. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1.0000.25.455445-4/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-03/tj-mg-condena-operadora-de-telefonia-por-telemarketing-abusivo/>

