



Operadora indeniza viúva de cliente que enfartou durante atendimento

A Brasil Telecom foi condenada a pagar R\$ 20,4 mil de indenização por danos morais à viúva de um cliente que sofreu enfarto enquanto tentava cancelar um serviço pelo *call center* da companhia. O homem morreu dois dias depois da ligação telefônica. A decisão unânime foi da 3ª Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais do Rio Grande do Sul.

A ação foi ajuizada na Comarca de Uruguaiana pela viúva do cliente, que era titular de linha telefônica que tinha vinculada ao serviço de internet BR Turbo. O primeiro pedido de cancelamento das assinaturas foi feito em junho de 2008. A empresa informou o fim do contrato em agosto, mas retomou a cobrança em outubro, o que motivou o novo contato do cliente para o *call center*. Segundo a viúva, o precário atendimento no momento da ligação levou o seu marido a enfartar. A viúva sustentou que durante a ligação de 45 minutos, a pressão arterial do marido aumentou e ele sofreu enfarte agudo. A morte ocorreu dois dias após a internação hospitalar.

Na ação, a viúva pediu a antecipação de tutela determinando à empresa que não bloqueasse a linha telefônica e tampouco inscrevesse seu nome nos cadastros de inadimplentes. Por conta da morte do marido, pediu indenização por danos morais. Na contestação, a empresa negou o mau atendimento.

Na primeira instância, o juiz entendeu que a complexidade configurada na comprovação donexo causal entre o enfarte, a morte e o mau atendimento prestado pela Brasil Telecom impedia uma análise e julgamento no âmbito dos Juizados Especiais. Por essa razão, reconheceu apenas o direito ao cancelamento do serviço e julgou extinto o processo sem resolução do mérito.

Recurso deferido

A viúva recorreu e teve o pedido deferido pela Turma Recursal. Para o relator do recurso, juiz de Direito Carlos Eduardo Richinitti, o histórico de problemas que o cliente vinha enfrentando com a empresa, conhecida pelo mau atendimento, permite conclusão de que houve nexode causalidade entre a morte e o procedimento da companhia. “Comprovada a situação, é inegável que a autora tem direito ao dano moral pretendido, configurado na perda irreparável de um ente querido”, observou o relator. “Inquestionável que a dor advinda da perda não se paga com 40 salários mínimos, mas se atenua não só pelo ganho financeiro, mas também pelo natural sentimento de que a revolta do marido, do pai, desconsiderado a ponto de ter sua tranquilidade existencial abalada, não restou impune.”

De acordo com o juiz Richinitti, a decisão serve, também, de alerta à empresa para que revise sua conduta no relacionamento com o cliente. “Senão por obrigação legal, pela repercussão econômica decorrente da falta de atenção àquele que, mais do que o lucro, na medida em que se trata de uma concessão estatal, é sua razão de ser, no caso o cidadão.” O valor da indenização deve ser atualizado pela variação do IGP-M a partir da data do julgamento, acrescido de juros de mora de 12% ao ano a contar da citação. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Rio Grande do Sul.*

Processo 71.002.173.979

Date Created



13/04/2010