



Claro é condenada a indenizar cliente por não desbloquear celular

Operadora de telefonia que prometeu desbloquear celular de cliente após um ano da data da compra e não fez, agiu de forma arbitrária. Com esse entendimento, a 12ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais confirmou sentença e condenou a Claro a indenizar por danos morais um consultor de vendas de Juiz de Fora (Zona da Mata). A indenização foi fixada em R\$ 2 mil. Cabe recurso.

O relator do recurso, desembargador Saldanha da Fonseca, entendeu que houve “inércia da empresa, ao preterir por diversas vezes o ajuste a que estava vinculada sem qualquer motivação, fazendo-o inclusive de modo a cancelar verdadeira propaganda enganosa”. Para o relator, a conduta da empresa gerou dano moral ao consumidor.

De acordo com os autos, o consultor adquiriu em um quiosque da Claro no hipermercado Carrefour, em 9 de março de 2008, um aparelho celular com a promessa de desbloqueio após um ano. Passado o tempo exato, o cliente se dirigiu à loja da operadora e solicitou o desbloqueio.

A atendente, por sua vez, disse que não poderia fazê-lo, pois precisaria de uma declaração de compra do Carrefour. O consultor providenciou o documento, mas mesmo ao apresentá-lo não conseguiu o desbloqueio imediato. Isso porque deveria fazer um protocolo de desbloqueio que, segundo a atendente, levaria 10 dias para gerar uma senha.

Transcorridos os 10 dias, o consumidor retornou à loja, quando lhe pediram que retornasse após mais sete dias úteis, ou seja, no dia 31 de março. Neste dia, ao se dirigir mais uma vez à loja, o desbloqueio foi negado. Dessa vez, nem sequer os atendentes sabiam explicar o motivo.

O consultor recorreu então ao Procon, mas nem assim conseguiu o desbloqueio do aparelho. Insatisfeito, o consumidor ajuizou ação de indenização por danos morais. Ele alegou que se sentiu “desamparado e impotente” e que sofreu lesões psicológicas.

A juíza Maria Lúcia Cabral Caruso, da 7ª Vara Cível de Juiz de Fora, julgou a ação procedente. Ela fixou a indenização por danos morais em R\$ 2 mil. A operadora recorreu então ao TJ mineiro. Alegou a inexistência de ato ilícito indenizável. Para a empresa, houve apenas “aborrecimentos limitados à indignação do cliente por ter que diligenciar para ‘desbloquear’ o seu aparelho celular”.

O TJ-MG confirmou a sentença. O voto do relator foi acompanhado pelos desembargadores Domingos Coelho e José Flávio de Almeida. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.*

Date Created

21/04/2010