

Empresa deve indenizar cliente desrespeitado por atendente

A falta de respeito de uma atendente com o cliente não pode ser considerada como mero aborrecimento ou transtorno cotidiano. Com esse entendimento, a 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve a condenação de uma empresa operadora de telefonia a indenizar um cliente que foi desrespeitado por uma atendente. O valor da indenização por danos morais foi fixado em R\$ 5 mil.

123RF



123RF Empresa deve indenizar cliente tratado de forma desrespeitosa por atendente

O autor alega ter entrado em contato com a empresa para solicitar a segunda via de uma fatura. Além de ter esperado em linha por mais de 15 minutos, a atendente informou que não poderia enviar a conta e desligou o telefone na cara do cliente. A funcionária, então, ligou de volta para o autor, tratando-o de forma ríspida e debochada. A ligação foi gravada e anexada aos autos.

O relator do recurso, desembargador Luiz Guilherme da Costa Wagner Junior, afirmou que o fato não pode ser considerado corriqueiro ou mero aborrecimento cotidiano. "Por ato corriqueiro, aliás, deveríamos ter o bom atendimento ao cliente para que ele mantenha o contrato com a empresa, sob pena de total inversão de valores", afirmou.

O magistrado disse que nenhuma pessoa deve ser tratada com a falta de respeito que demonstrou a atendente da empresa: "Indaga-se, se um cliente que busca a empresa solicitando a segunda via de fatura para efetuar o pagamento é tratado dessa forma, qual o tratamento dispendido aos que estão inadimplentes e buscam tentar negociar o débito? O bom atendimento é reservado apenas para angariar novos clientes?".

Segundo Costa Wagner, houve falha na prestação de serviço, que gera o dever de indenizar. "Ao

contrário do que entende a apelante, houve falha no atendimento ao cliente, consumidor de seus serviços, porque a maneira como a funcionária tratou o apelado, principalmente porque ligou para ele para desrespeitá-lo, demonstram que o treinamento dado as suas equipes é insuficiente", completou.

Por fim, o desembargador observou que a empresa de telefonia deve investir em treinamento dos funcionários para garantir o bom atendimento ao consumidor, "eis que sem ele, sequer teria faturamento". A decisão se deu por unanimidade.

Processo 1002077-89.2019.8.26.0198

Date Created

26/02/2021