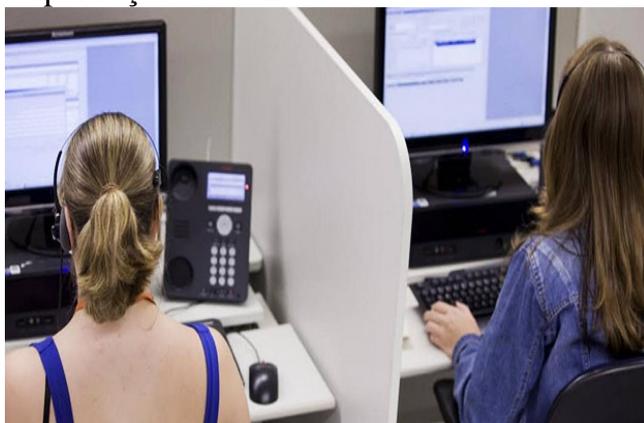


## Empresa de telemarketing deve indenizar Claro por ligações indevidas

A pessoa jurídica também é passível de sofrer dano de ordem moral, conforme entendimento firmado na Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça.

A 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo aplicou esse entendimento ao condenar uma empresa de telemarketing por ligações indevidas em nome da Claro. A operadora ajuizou a ação com a alegação de não ter parceria com a empresa, que estaria ligando para consumidores e oferecendo serviços da Claro sem autorização.

### Reprodução



Reprodução Empresa de telemarketing deve indenizar por ligações indevidas em nome da Claro

Em primeira instância, a empresa foi condenada somente a se abster de efetuar as ligações. O TJ-SP, por sua vez, acolheu o recurso da Claro para condenar a ré também ao pagamento de indenização por danos morais. O valor foi arbitrado em R\$ 8 mil.

De acordo com o relator, desembargador Thiago de Siqueira, os fatos em questão, inclusive levando em consideração a natureza dos serviços prestados pela ré, que são de interesse público (artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor), são suficientes para causar à Claro "graves dissabores e transtornos, abalando-a moralmente", afetando sua imagem perante os consumidores.

"A prática reprovável adotada pela ré gera associações negativas à marca, além de manchas à reputação e credibilidade da autora. Tais fatos foram, portanto, mais do que suficientes para causar-lhe graves dissabores e transtornos, abalando a reputação de seu nome, atingindo, assim, sua honra objetiva, como se reconhece em relação à pessoa jurídica (Súmula 227 do E. Superior Tribunal de Justiça), configurando, bem por isso, a ocorrência de dano moral indenizável", argumentou ele.

Para o magistrado, houve ato lesivo ao nome, à honra objetiva e à reputação da Claro, o que restou demonstrado pelas diversas reclamações dos consumidores que receberam as ligações da empresa de telemarketing, inclusive com registros no serviço Não Perturbe, do Procon de São Paulo.

"Relativamente à reparação deste dano, por sua vez, o entendimento que prevalece em casos como este é o de que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de



---

sua ocorrência. Assim deve ser, efetivamente, porque é evidente que a credibilidade da empresa autora foi questionada pelos consumidores", completou o desembargador.

Assim, ele concluiu ser cabível a indenização por danos morais postulada pela Claro, o que encontra amparo não somente no artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento, mas também nos termos do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, e dos artigos 186 e 927 do Código Civil.

Siqueira, por outro lado, negou o pedido da Claro por indenização por danos materiais decorrentes das reclamações dos consumidores e dos pedidos de esclarecimentos do Procon, gerando despesas à operadora. O relator considerou o pedido genérico demais e citou a ausência de documentos que provassem os gastos alegados pela Claro.

"Ademais, sequer foi mencionado onde estaria a dificuldade de imediata quantificação a fim de que os prejuízos pudessem ser apurados em fase de liquidação de sentença, nos termos do REsp 1.534.559. Conclui-se que a irresignação da apelante merece ser parcialmente acolhida para o fim de incluir na condenação a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais". A decisão foi unânime.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
**2203794-79.2021.8.26.0000**

**Date Created**  
09/01/2022