



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000125555

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002077-89.2019.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante VIVO S/A, é apelado EMERSON ALVES DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E CRISTINA ZUCCHI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2021.

L. G. COSTA WAGNER
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 11.590

Apelação nº 1002077-89.2019.8.26.0198

Apelante: VIVO S/A

Apelado: EMERSON ALVES DE SOUZA

Comarca: Franco da Rocha (1ª Vara Cível)

MM Juiz: Raul Márcio Siqueira Junior

Apelação. Prestação de serviços. Telefonia. Ação de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Autor que liga para central de atendimento para solicitar o envio de segunda via de fatura e é tratado com falta de urbanidade. Atendente que retorna à ligação para o cliente para desrespeitá-lo. Falha no atendimento ao consumidor. O atendimento prestado pela funcionária demonstra a falha da empresa no treinamento de sua equipe de atendentes. Situação que não pode ser considerada corriqueira ou mero aborrecimento. A regra deve ser o bom atendimento ao cliente e não o desrespeito, sob pena de total inversão de valores. Danos morais configurados. Quantum fixado que não comporta redução. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Vivo S/A contra a sentença de fls. 49/51, proferida nos autos da ação de indenização por danos morais, promovida por Emerson Alves de Souza.

A ação foi julgada procedente para:

condenar a requerida TELEFONICA BRASIL S.A., ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais ao autor EMERSON ALVES DE SOUZA, corrigido e atualizado pela tabela prática do TJSP a contar da publicação desta sentença, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês da mesma data.

Custas processuais e verba honorária, que arbitro em 10% do valor da condenação, a serem pagos pela ré.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 20/07/2020 (fls. 52).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 68/70). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art.1.007, §3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrrazões às fls. 77/80.

A Apelante requer a reforma da sentença. Alega que não cometeu nenhum ato ilícito passível de indenização. Aduz que a situação não ultrapassou a esfera dos transtornos cotidianos, tratando de mero dissabor. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado.

O Apelado, por sua vez, requer a manutenção da sentença.

Verificou-se que o Apelado entregou mídias contendo gravação do atendimento do consumidor, conforme termo de fls. 44.

Requisitado o envio de link para o conteúdo da referida mídia (fls. 82/83), que foi encaminhado por e-mail (fls.89).

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso não comporta provimento.

Adoto o relatório da sentença:

Trata-se de ação de INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ajuizada por EMERSON ALVES DE SOUZA em face de TELEFONICA BRASIL S.A., qualificadas nos autos, alegando a parte autora, em síntese, que telefonou para a requerida a fim de solicitar a segunda via de sua fatura, oportunidade em que foi atendido pela funcionária que identificou-se como Elaine. Aduz que durante o atendimento a preposto tratou-lhe mal e encerrou a ligação estando ainda em linha, com total desrespeito. Por fim, afirma que a ofensa feriu profundamente sua honra. Requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor equivalente a 20 salários mínimos nacionais. Atribuiu à causa o valor de R\$ 19.960,00. Juntou os documentos de fls. 05/08. Emendou a inicial às fls. 11.

Citada (fl.17), a ré Telefônica Brasil S.A. contestou às fls. 18/28. Em síntese, argumenta que a intenção do requerente é obter vantagem pecuniária alicerçada em fatos que não ultrapassaram o limite do dissabor e mera argumentação, não tendo o mesmo provado tais danos. No mais, que os funcionários são orientados para o bom atendimento aos consumidores e clientes. Afirma que não há prova contundente do atendimento descortês. Impugna o pedido indenizatório. Requer a improcedência do pedido. Juntou documentos às fls. 29/34.

Réplica às fls. 41/43.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Revendo as provas contidas nos autos, em especial o conteúdo dos áudios, conclui-se que o MM Juízo *a quo* deu a correta solução a lide.

Destaco os seguintes pontos da sentença:

Não obstante a afirmação da ré de que inexistem provas do atendimento descortês de sua funcionária, a mídia juntada pelo requerente contém gravação do atendimento prestado pela requerida, via telefone, da qual se extrai a falha na prestação de seus serviços.

A despeito de não ser fundamento do pedido, importante mencionar a morosidade do atendimento, considerando que o tempo de espera superou 15 minutos, o que supera, em muito, o período máximo estabelecido pela Agência Reguladora, em consonância com as determinações do Ministério da Justiça, culminando na falha do serviço de atendimento.

Após todo o período de espera para receber atendimento, o ainda autor foi tratado com desrespeito pela preposta, que lhe informou que a conta não poderia ser enviada ao cliente, que se pudesse, já teria sido enviada anteriormente e desligou o telefone com o autor ainda em linha.

[...]

A falta de urbanidade da atendente foi gratuita, ou seja, não foi provocada ou estimulada por quaisquer palavras proferidas pelo autor, o que certamente gerou nele surpresa e constrangimentos, seguidos de indignação.

Destarte, o mal tratamento superou o limite do mero aborrecimento, causando lesão à honra, que compõe a dignidade da pessoa humana, porquanto configurado o dano extra patrimonial indenizável.

Em que pesem os argumentos da Apelante, a falta de urbanidade da atendente para com o cliente não pode ser considerada como mero aborrecimento ou transtorno cotidiano.

O consumidor entrou em contato com a empresa para obter segunda via de fatura, o que demonstra sua preocupação em cumprir com sua obrigação de pagar pelos serviços prestados, mas em troca é tratado de forma descortês e ofensiva pela atende.

A funcionária no início do atendimento oferece atendimento padrão, sendo solícita, mas passa a ser mais ríspida com o cliente, que em momento algum alterou seu tom de voz ou disse qualquer coisa que ensejasse tal atitude. A ligação se encerra de repente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A atendente então liga para o cliente, ora Apelado, e inicia a conversa com total falta de respeito e debocha do cliente. Destaco o seguinte trecho conversa:

Atendente: *Pode finalizar o atendimento e ligar quantas vezes quiser para a central de atendimento, ninguém vai enviar o seu boleto por e-mail. Entendeu? O Senhor entendeu ou quer que a gente desenhe?*

Cliente: O moça, você tá me tirando? O que tá acontecendo?

Atendente: *Não. O Senhor finalizou o atendimento na minha cara e agora diz que eu estou lhe tirando? Tenha paciência, bom dia*

Cliente: Não, não desliguei na sua cara não, minha querida. Caiu a ligação.

Atendente: *Mas eu vou desligar na do senhor. Tenha um bom dia.*

Cliente: Nossa, tá bom então

Nenhuma pessoa deve ser tratada com a falta de respeito que demonstrou a atendente da empresa Apelante. 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 dispensado aos que estão inadimplentes e buscam tentar negociar o débito? O bom atendimento é reservado apenas para angariar novos clientes?

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. Deve a Apelante investir em treinamento de seu pessoal para garantir o bom atendimento ao consumidor, eis que sem ele, sequer teria faturamento.

Nenhum consumidor espera ser tratado com desrespeito ao procurar a central de atendimento da empresa com a qual mantém relacionamento. Tal fato não pode ser considerado corriqueiro ou mero aborrecimento cotidiano.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Não há como afastar o fato do consumidor, nesses casos, ter experimentado sentimentos de raiva, impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária.

Assim sendo, bem reconhecida a falha no atendimento e o dever de indenizar da Apelante.

No que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deve ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição da conduta.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados e considerando que a atendente da Apelante retornou a ligação ao Apelado para desrespeitá-lo, sem que o cliente tenha dito qualquer palavra que ensejasse tal conduta, reputo que o valor fixado em sentença (R\$ 5.000,00) deve ser mantido, pois se mostra suficiente para reparar o dano sofrido pelo consumidor e impõe sanção à Apelante para que melhor treine a sua equipe de atendimento e evite a repetição do ocorrido, descabendo redução.

III - Conclusão

Diante do exposto, pelo meu voto, conheço e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por força do art. 85, §11, do CPC, majoro a verba honorária, em favor do patrono do Apelado, para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

L. G. Costa Wagner

Relator