



RJL

Nº 71004851317 (Nº CNJ: 0008642-78.2014.8.21.9000)  
2014/CÍVEL

**RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR.  
INDENIZATÓRIA. CALL CENTER. OFENSAS PELO  
ATENDENTE. DANOS MORAIS COMPROVADOS.  
INDENIZAÇÃO DEVIDA. FIXAÇÃO EM R\$ 3.000,00.  
SENTENÇA REFORMADA.  
RECURSO PROVIDO.**

RECURSO INOMINADO

QUARTA TURMA RECURSAL CÍVEL

Nº 71004851317 (Nº CNJ: 0008642-  
78.2014.8.21.9000)

COMARCA DE PORTO ALEGRE

EMERSON ROCHA AZEVEDO

RECORRENTE

CLARO S.A

RECORRIDO

## **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Juízes de Direito integrantes da Quarta Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, à unanimidade, em **dar provimento ao recurso**.

Participaram do julgamento, além do signatário, as eminentes Senhoras **DR.<sup>a</sup> GLAUCIA DIPP DREHER (PRESIDENTE) E DRA. GISELE ANNE VIEIRA DE AZAMBUJA**.

Porto Alegre, 11 de julho de 2014.

**DR. ROBERTO JOSÉ LUDWIG,**  
Relator.

## **RELATÓRIO**



RJL

Nº 71004851317 (Nº CNJ: 0008642-78.2014.8.21.9000)  
2014/CÍVEL

(Oral em Sessão.)

## **VOTOS**

### **DR. ROBERTO JOSÉ LUDWIG (RELATOR)**

Procede a inconformidade.

Tenho que se aplica ao caso a pena de confissão.

Com efeito, o autor narrou detalhadamente na exordial diversos contatos que fez com a ré em 28-08-13, com o objetivo de obter parcelamento de fatura, bem como indicou nomes dos atendentes e expressões utilizados por um deles, Diego, que o demandante reputou desrespeitosas.

Houve a inversão expressa do ônus da prova (fl. 5).

Ao acostar a peça contestatória, a ré mencionou dois contatos, que corresponderiam aos protocolos mencionados pelo autor em audiência. Porém, alegou que somente possuía o registro do conteúdo de tais contatos, não a sua gravação.

Intimada novamente, a ré trouxe à audiência um CD de áudio contendo a gravação, mas apenas de um dos contatos.

Isso prova que a ré faltou com a verdade na contestação, pois dispunha de gravação. Não trouxe a gravação dos demais contatos por certo pela razão de que lhe seriam desfavoráveis.

Invertido o ônus de comprovar a regularidade do atendimento prestado ao autor, tenho que não se desincumbiu.



RJL

Nº 71004851317 (Nº CNJ: 0008642-78.2014.8.21.9000)  
2014/CÍVEL

O relato do autor é detalhado e não se mostra inverossímil. O conteúdo da gravação de uma das conversas se faz compatível com a ocorrência do fato.

Além disso, o nome do atendente Diego aparece no registro do sistema interno da ré (fl. 12).

Assim, mesmo que o autor não tenha trazido o número do protocolo correspondente, há elementos nos autos suficientes para se ter por ocorrido o fato narrado na inicial.

A expressão “vai à mer...”, ainda que interrompida, não deixa de ser desrespeitosa para com o consumidor, por se tratar de linguagem chula, incompatível com o serviço de atendimento em *call center*.<sup>1</sup>

Assim, tenho por devida a fixação de danos morais, sobretudo pelo caráter dissuasório da medida. Tenho por suficiente, nesse contexto, a importância de R\$ 3.000,00.

---

<sup>1</sup> Veja-se, nessa linha, o seguinte precedente:

Ementa: INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. TV A CABO. INCLUSÃO DE VALORES ABUSIVOS NAS FATURAS. ADESÃO À PROMOÇÃO NÃO OBSERVADA. DESCONSTITUIÇÃO DEVIDA. OFENSAS VERBAIS LANÇADAS PELA ATENDENTE DO CALL CENTER DA REQUERIDA. ATITUDE INCONCEBÍVEL. DANO MORAL EVIDENCIADO. QUANTUM MANTIDO. 1. Não há falar em complexidade da causa, pois o CD de áudio juntado aos autos possibilita a perfeita oitiva da mensagem nele constante, sendo certo que a ré não nega a titularidade do número de telefone apontado, inexistindo, ademais, motivos para se acreditar que o autor esteja arquitetando provas ilegais contra a empresa. 2. No mérito, tem-se que a documentação trazida com a contestação é incapaz de legitimar o agir da ré, pois os documentos das fls. 43, 45 e 92 nada esclarecem, sendo certo que a própria demandada confessou ter emitido as faturas em desacordo com a promoção aderida pelo cliente, fl. 23, impondo-se a desconstituição. 3. Ademais, está configurado o dano moral, não só pelo incômodo experimentado pelo consumidor, que tentou, inutilmente, resolver o problema na via administrativa, mas, especialmente, pela ofensa perpetrada pela preposta da ré, que, em atitude injustificável e que merece severa reprovação, chamou o **demandante de "mal-educado e mal-comido"**. 4. Diante de tal panorama, sendo certo que a ré responde pelos atos de seus prepostos, tendo restado demonstrado o defeito inconcebível no serviço de call center, o quantum indenizatório está adequado às peculiaridades da espécie, merecendo manutenção. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004206819, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Julgado em 30/01/2013)



RJL

Nº 71004851317 (Nº CNJ: 0008642-78.2014.8.21.9000)  
2014/CÍVEL

EM FACE DO EXPOSTO, voto por DAR PROVIMENTO AO RECURSO, para condenar a ré a indenizar o demandante no valor de R\$ 3.000,00, a serem corrigidos monetariamente pelo IGPM a contar da publicação do acórdão e acrescidos de juros de mora, a computar da citação.

Sem ônus sucumbenciais, na forma do art. 55 da LJE.

**DR.<sup>a</sup> GLAUCIA DIPP DREHER (PRESIDENTE)** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DRA. GISELE ANNE VIEIRA DE AZAMBUJA** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DR.<sup>a</sup> GLAUCIA DIPP DREHER** - Presidente - Recurso Inominado nº 71004851317, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME."

Juízo de Origem: 2.JUIZADO ESPECIAL CIVEL PORTO ALEGRE -  
Comarca de Porto Alegre