

# IV SEMANA DO CONHECIMENTO

COMPARTILHANDO E FORTALECENDO REDES DE SABERES

6 A 10 DE NOVEMBRO DE 2017



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

## ANÁLISE ACERCA DA POSSIBILIDADE DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PELA DEMORA NO ATENDIMENTO VIA CALL CENTER DAS OPERADORAS DE TELEFONIA

**AUTOR PRINCIPAL:** Guilherme Franceschi Kurtz

**CO-AUTORES:** .

**ORIENTADOR:** Gabriela Werner Oliveira

**UNIVERSIDADE:** Universidade de Passo Fundo.

### INTRODUÇÃO:

O presente trabalho tem por objetivo analisar a possibilidade de indenização por danos morais em razão da demora no atendimento via call center das operadoras de telefonia. O tema apresenta relevância social e jurídica, uma vez que o consumidor é considerado como hipossuficiente em relação aos fornecedores, além de que a qualidade da informação transmitida por eles e do atendimento figura como direito do consumidor. Desse modo, há que se verificar o que se entende por dano moral e mero aborrecimento, esclarecendo o atual entendimento jurisprudencial pátrio.

### DESENVOLVIMENTO:

A pesquisa que ora se apresenta foi desenvolvida por meio dos métodos de procedimento bibliográfico e documental, com leitura e fichamento de artigos, e, também, análise da legislação e da jurisprudência pátria.

O entendimento jurisprudencial é de que o longo período de espera se trata de um mero aborrecimento, que não atinge os direitos personalíssimos do indivíduo, sendo um infortúnio, conseqüentemente, não fere o aspecto emocional ou psicológico de alguém. No entanto, o lesado sempre deve procurar os órgãos de defesa do consumidor e registrar a reclamação junto à Agência Nacional de Telecomunicações, em razão de que esses serviços são regulados pelo decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008 e pela

# IV SEMANA DO CONHECIMENTO

COMPARTILHANDO E FORTALECENDO REDES DE SABERES

6 A 10 DE NOVEMBRO DE 2017



Resolução nº 632, de 7 de Março de 2014 da Anatel, em que ambos impõem o tempo máximo de 60 sessenta segundos para o contato direto com o atendente ou quando da transferência entre atendentes.

Dado que há uma grande demanda por parte dos consumidores que solicitam a indenização por danos morais, em decorrência da qualidade do atendimento, resultou-se na chamada “indústria do dano moral”. Nesse sentido, visando desencorajar demandas desnecessárias, as decisões que abordam o dano moral referente aos serviços supracitados, em geral, afastam a reparação civil. A jurisprudência majoritária do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul afirma que a demora no atendimento pelo serviço de call center não gera, por si só, indenização por dano moral, pois se trata de um mero aborrecimento do dia-a-dia, que não afronta os direitos de personalidade do lesado e não atinge sua dignidade e honra, bem como, não causa lesão psíquica grave ou vexatória.

Em contrapartida, deve-se ressaltar a existência da chamada “indústria do mero aborrecimento”, que representa as grandes corporações que habitualmente fornecem serviços insatisfatórios aos consumidores. Os quais precisam aceitar os serviços fornecidos de forma defeituosa, em decorrência das decisões da justiça. Portanto, dá-se a entender que a justiça brasileira, de certa forma, incentiva as empresas a agirem de forma omissa com os consumidores, e assim, enfraquecem o conceito de que as empresas precisam melhorar a qualidade do atendimento. Posto isto, é evidente que o argumento de que é preciso combater a indústria do dano moral está sendo fomentado pelas decisões da justiça, que acabam favorecendo as más prestadoras de serviços . (OLIVEIRA, 2016)

Apesar de o consumidor gozar de amparo legal conferido pelo CDC, é importante ressaltar que a indústria do dano moral é o reflexo do péssimo atendimento destas empresas. O termo que representa este grupo de consumidores é uma generalização utilizada de forma equívoca, pois dano moral caracteriza-se como uma ofensa e violação no aspecto psíquico, moral e intelectual do lesado, portanto, a definição da expressão “indústria do dano moral” deve levar em conta a análise dos casos de forma específica e individual, e não de forma geral.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

# IV SEMANA DO CONHECIMENTO

COMPARTILHANDO E FORTALECENDO REDES DE SABERES

6 A 10 DE NOVEMBRO DE 2017



Embora o entendimento jurisprudencial majoritário seja de que a demora no atendimento não passe de um mero aborrecimento, o qual não justifica indenização por danos morais, entende-se que a grande demanda dos consumidores é necessária, pois, as empresas precisam parar com esta negligência habitual. Destarte, a justiça brasileira, do mesmo modo, deve desconsiderar que se trata de só mais um caso da chamada "indústria do dano moral", e sim tomar as providências cabíveis para cada caso concreto.

## REFERÊNCIAS:

RIO GRANDE DO SUL. Terceira Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul. Recurso nominado nº 71005587845, julgado em 23 de julho de 2015. Disponível em: <<https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/212496357/recurso-civel-71005587845-rs/inteiro-teor-212496370>>. Acesso em: 23 ago. 2017.

OLIVEIRA, Amanda Flávio de. A indústria do mero aborrecimento, ago. 2016. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/noticia/52130/artigo-a-industria-do-mero-aborrecimento>>. Acesso em: 17 ago. 2017.

**NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):** Número da aprovação.

## ANEXOS:

Poderá ser apresentada somente uma página com anexos (figuras e/ou tabelas), se necessário.