



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS
2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS
E-mail: gab.1juiz2tr@tjgo.jus.br
Whatsapp: (62) 3018-6980

Recurso Inominado nº: 5087240-43.2026.8.09.0150

Relator: Vinícius Caldas da Gama e Abreu (1º Juiz da 2ª T.R.,i)

Origem: Juizado Especial Cível da Comarca de Trindade/GO

Sentenciante: Vívian Martins Melo Dutra

Recorrente: Claro S.A.

Recorrido: -----

JULGAMENTO POR EMENTA (art. 46 da Lei nº 9.099/95)

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEMARKETING ABUSIVO. LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EXCESSIVAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1.1. Trata-se de ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais, na qual o autor narrou que embora não seja cliente da requerida, tem recebido ligações excessivas e reiteradas com ofertas de planos de telefonia. Afirmou que foram mais de 50 (cinquenta) contatos em poucos meses, com mais de cinco ligações em um mesmo dia, o que atrapalha seu trabalho como fotógrafo. Dessa forma, requereu a cessação das ligações e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

1.2. O juízo de origem julgou **parcialmente procedentes os pedidos autorais**, condenando a ré "a) *DETERMINAR que a parte ré se abstenha de realizar ligações telefônicas para a parte autora com finalidade de*

oferta de produtos ou serviços, nos números (62) 98106-4012 e (62) 98452-8992; b) CONDENAR a parte requerida ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, atualizados monetariamente pelo IPCA a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês, a partir da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ)."

1.3. O recurso da **ré** é próprio, tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido (mov. nº 50, arq. nº 03), razão pela qual dele conheço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em analisar: (i) se há prova de que as ligações excessivas partiram dos canais da recorrente, configurando o nexo causal; (ii) se a conduta configura mero aborrecimento ou prática abusiva passível de indenização por dano moral; (iii) se a ausência de cadastro do autor na plataforma "Não me Perturbe" afasta a responsabilidade da empresa; e (iv) subsidiariamente, se o valor da indenização por danos morais foi fixado em patamar desproporcional, comportando redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Inicialmente, destaca-se que o caso dos autos deve ser visto sob a égide do CDC, eis que caracterizada a relação de consumo entre as partes da lide. Portanto, aplicável o disposto nos arts. 2.º e 3.º da respectiva legislação consumerista.

4. A controvérsia recursal consiste em verificar a responsabilidade da recorrente pelas ligações de telemarketing e a existência de dano moral indenizável. A recorrente defende a ausência de provas do nexo causal e a caracterização do fato como mero dissabor.

5. A sentença recorrida não merece reparos.

6. Em se tratando de uma relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos moldes do art. 14 do CDC.

7. No caso concreto, o autor, na qualidade de consumidor por equiparação (art. 17 do CDC), apresentou provas mínimas de seu direito, como registros de chamadas e vídeo que identifica a recorrente como originadora dos contatos (mov. n.º 01, arq. n.º 06 e mov. n.º 24, arq. n.º 02). A prova documental, somada à inversão do ônus da prova, era suficiente para que a recorrente demonstrasse que as ligações não partiram de sua estrutura ou de empresas a ela vinculadas, ônus do qual não se desincumbiu, conforme preceitua o art. 373, II, CPC.

8. Não obstante, a tese de que o autor deveria se cadastrar na plataforma "Não me Perturbe" não afasta a responsabilidade da fornecedora. A prática de telemarketing abusivo, com dezenas de ligações em curto espaço

de tempo, mesmo após o ajuizamento da ação, ultrapassa o mero aborrecimento e configura falha na prestação do serviço. Tal conduta causa a perda do tempo útil do consumidor, que é compelido a despendar seu tempo e energia para resolver um problema que não criou, caracterizando o desvio produtivo e o dano moral indenizável.

9. Ademais, a insistência da empresa, mesmo após a citação no presente processo (conforme petições nos ev. 12, 18 e 24), agrava a conduta e demonstra o descaso com o consumidor.

10. O valor da indenização, fixado em R\$3.000,00 (três mil reais), atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a capacidade econômica da ofensora, a gravidade da conduta e seu caráter pedagógico, sem configurar enriquecimento ilícito do ofendido. Portanto, a manutenção da sentença é a medida que se impõe.

11. Nesse sentido: “*EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEMARKETING ABUSIVO. LIGAÇÕES INCESSANTES E NÃO SOLICITADAS. ASSÉDIO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO PROPORCIONAL. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER MANTIDA. MULTA COMINATÓRIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.*” (TJGO, Recurso Inominado n.º 5911285-21.2025.8.09.0051, **Rel. Ana Paula de Lima Castro**, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Publicado em 09/04/2026).

IV. DISPOSITIVO

12. Recurso inominado **conhecido e desprovido**.

13. Recorrente condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$1.000,00 (mil reais), por equidade, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

14. Advirto que eventual oposição de embargos de declaração com caráter meramente protelatórios, com o nítido propósito de rediscutir o mérito, será aplicada multa em favor da parte adversa, nos termos do art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos, em que são partes as acima mencionadas,

ACORDA, A 2ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS, por sua **4ª TURMA JULGADORA**, em

CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO, por unanimidade, conforme o voto do Relator, sintetizado na ementa supra.

Votaram, além do Relator, os Juízes, como membros, Dr. Vitor Umbelino Soares Junior e, Dra. Maria Socorro de Sousa Afonso da Silva

Goiânia, assinado eletronicamente nesta.

Vinícius Caldas da Gama e Abreu

Juiz Relator em Substituição