



Março de 2026



Apelação Cível nº 1.0000.25.455445-4/001.

TJMG mantém condenação de operadora de telefonia por telemarketing abusivo a consumidor cadastrado no “Não Me Perturbe”

Fatos

Um consumidor cadastrado no programa “Não Me Perturbe” passou a receber ligações frequentes com ofertas comerciais de serviços de telefonia.

As chamadas ocorreram de forma reiterada, inclusive em horários inadequados.

Apesar de diversas tentativas de resolver o problema por meios administrativos, como reclamações em órgãos de defesa do consumidor e na agência reguladora, os contatos continuaram, levando o consumidor a buscar a Justiça.

Questões jurídicas

- 1 - A realização de ligações comerciais a consumidor inscrito no “Não Me Perturbe” configura telemarketing abusivo?
- 2 - A operadora responde por ligações feitas por empresas terceirizadas?
- 3 - A insistência nas ligações gera dano moral indenizável?
- 4 - O valor da indenização fixado é adequado e proporcional?

Relator (a)
Desembargador(a)
Maria Lúcia Cabral
Caruso

Votação
Unânime (3x0)

Voto que prevaleceu
Voto da Relatora,
acompanhado
integralmente pelos
demais desembargadores

Órgão julgador
12ª Câmara Cível do do TJMG

Data do julgamento
19/12/2025



Fundamentos da decisão

O Tribunal reconheceu que o cadastro no “Não Me Perturbe” demonstra a recusa expressa do consumidor em receber ofertas comerciais, tornando indevidas as ligações posteriores.

Ficou comprovado que houve contato reiterado, caracterizando assédio comercial e violação ao direito ao sossego e à privacidade.

A operadora foi responsabilizada mesmo quando as ligações foram feitas por terceiros, pois responde pelos atos de empresas contratadas para realizar campanhas de marketing, conforme o artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor.

O Tribunal entendeu que a situação ultrapassou o mero aborrecimento, configurando dano moral, inclusive pelo tempo e esforço despendidos pelo consumidor para tentar resolver o problema.

A indenização foi mantida em R\$ 5.000,00, valor considerado adequado e proporcional ao dano moral sofrido.

Votação e julgamento

A Relatora votou pelo não provimento do recurso da operadora, mantendo integralmente a sentença.

Os demais desembargadores acompanharam o voto, resultando em decisão unânime.

Resultado do julgamento

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais negou provimento ao recurso e manteve a condenação da operadora na obrigação de cessar as ligações e pagamento de indenização de R\$ 5.000,00 por danos morais ao consumidor.



Indicação de leitura

TJMG – Apelação Cível nº 1.0000.24.528993-9/001 – Precedente do TJMG sobre telemarketing abusivo e dano moral.

Agenda 2030 da ONU (ODS 12 e 16):



<https://portal.stf.jus.br/hotsites/agenda-2030/>