

**8º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - FORO CENTRAL DA
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA**

Autos n.º 0043920.49.2017.8.16.0182

Vistos, etc...

Dispensados o relatório nos termos do art.38 da lei nº 9.099/95.

A ação proposta pela reclamante contra a reclamada, cinge-se sobre ação indenização por dano moral com aplicação de multa por falha na prestação de serviços.

Alega a autora que em 18 de agosto de 2105 tinha uma fatura em aberto sem pagamento.

E que em 02 de setembro de 2015, procurou a reclamada para negociar sua dívida.

O atendimento e a sua reclamação não foram atendidas razão pela qual propôs a presente ação.

Requer que a reclamada pague multa no importe de R\$ 11.075,27 ao *FECON (Fundo Estadual do Consumidor)* e afirma que o consumidor deve ser atendido de acordo com os princípios da boa-fé, dignidade, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, conforme art.8º do decreto 6523/2008.

Requer o deferimento da gratuidade da justiça.

Pela reclamada alega que autora não junta provas do alegado e que os serviços foram suspensos por inadimplência, e que não praticou nenhum ato ilícito que justifique a indenização.

No mérito requereu a improcedência do pedido.

DECISÃO:

Perscrutando todos os documentos, alegações, depoimento constante nos autos verifica-se que merece *procedência parcial* os pleitos da autora, pelas razões abaixo:

Primeiramente cumpre salientar que o presente caso trata-se de relação de consumo, eis que as partes enquadram-se nos conceitos de consumidor e fornecedor constantes nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, é assegurado ao consumidor a aplicação do instituto da inversão do ônus da prova, previsto no art. 6º, VIII, do CDC.

Aplica-se ao caso a **responsabilidade objetiva da reclamada**, bastando à vítima provar que sofreu o dano e que este ocorreu durante a prestação do serviço, e defeito no produto.

O fornecedor deverá arcar com eventuais danos morais ou materiais que o consumidor venha a sofrer em razão da relação de consumo existente entre eles, conforme estabelece os arts. 12 e 14 do CDC, in verbis: "Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos."

"Art. 14:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços ou ao produto, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Assim, em se tratando de responsabilidade objetiva, desnecessária se faz a comprovação de culpa, bastando para que se reconheça o dever de indenizar, a ocorrência dos danos e o nexo de causalidade entre a conduta do causador do dano e o resultado.

Aplicação da multa por falha na prestação de serviços e indenização por dano moral:

Em que pese à autora não ter juntado os protocolos de atendimento de reclamação ao SAC da empresa reclamada, há nos autos que por várias vezes a autora tentou resolver seu problema de inadimplência, conforme documento juntado em seq.1.5 em datas variadas em 16/10, 20/11, 19/07 e 08/08/2016.

Exige-se uma postura confiável por parte das empresas, bem como o cumprimento escorreito do contrato.

Destaque-se que situações de descaso e desrespeito com o consumidor vêm tornando-se corriqueiras no campo das empresas em vários setores comerciais.

A consumidora tentou por várias vezes a solução administrativa dos problemas e não atendida procurou o atendimento do PROCON supramencionado.

O Call Center, porém, revelou-se ineficiente tendo em vista que a autora teve que procurar o órgão administrativo do PROCON e também a justiça, pois a ré não atendeu ao apelo da consumidora na forma do enunciado 1.6 das TR'S/Pr.

O dano moral está configurado e configurado a violação dos princípios da boa-fé e confiança desrespeitados pela empresa ré.

A falha na prestação dos serviços, e o dever de indenizar estão configurados e é evidente a decepção da consumidora que pactua com a empresa a prestação de serviços e, esta não informa o consumidor dos riscos atinentes à contratação.

Porém deixo de aplicar à multa a ré, mas defiro o pedido de indenização por dano moral como forma didático-pedagógica e educativa a reclamada para que esse tipo de atitude como a descrita nos autos não ocorra novamente com outros consumidores.

Indefiro o pedido de aplicação de multa.

Quanto ao dano moral suportado, recomenda Sérgio Cavalieri, citado por Carlos Roberto Gonçalves (Responsabilidade Civil, Ed. Saraiva, 8ª ed., pág. 549) que só se deve reputar dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada está fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

No caso dos autos, verifica-se que a reclamante procurou demonstrar que experimentou prejuízos morais em decorrência dos fatos narrados na inicial, contudo, seu

aborrecimento foi seguramente demonstrado nos autos, pois existe prova hábil a caracterizar abalo na sua reputação capaz de configurar a responsabilidade da requerida.

Logo, diante do exposto, restou configurado o transtorno na vida da reclamante que transcendeu o mero aborrecimento do cotidiano que justifica a condenação da reclamada ao pagamento de danos morais.

Tocante ao indenizatório, o valor fixado deve ser ponderado pelo juiz dentro dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, para que o quantum arbitrado atende as peculiaridades do caso, pois representa de um lado a compensação do prejuízo sofrido pela reclamante e, de outro, a punição/sanção da reclamada pela falha na prestação do seu serviço, sem importar em enriquecimento ilícito de qualquer das partes.

Defiro o pedido de indenização por dano moral.

Gratuidade de Justiça:

Quanto à prova da miserabilidade, exige-se que essa condição esteja assentada no contexto fático-probatório que circunda a autora, de forma a permitir que usufrua dos benefícios da gratuidade judiciária.

Conceber ao contrário violaria, de forma nefasta, o próprio princípio da isonomia, eis que a simples declaração de hipossuficiência traduziria a cobertura da assistência judiciária gratuita para todos aqueles que fizerem referida afirmação, ainda que, na realidade, não sejam desprovidos de recursos financeiros.

Estar-se-ia, deste modo, conferindo tratamento processual igualitário para todos os indivíduos, mas fechando-se os olhos para as efetivas desigualdades financeiras que estes atravessam em suas vidas cotidianas.

Assim, é permitido ao juiz, a despeito da declaração de pobreza da parte, averiguar outros elementos e decidir pela concessão ou não da assistência judiciária gratuita.

A autora junta nos autos declaração de hipossuficiência de recursos. (cf. doc. seq.1.4)

Defiro o pedido da autora em caso de necessidade de recurso em segundo grau de jurisdição.

Desta feita, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido da autora e condeno a reclamada ao pagamento de indenização por danos morais que considero

razoável no caso em tela o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), importância a ser devidamente atualizada pelo índice do INPC e corrigida com juros de mora de 1%, ambos incidentes desde a sentença. (Enunciado 12.13, 'A,' das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná).

JULGO IMPROCEDENTE o pedido de aplicação de multa a reclamada.

Consequentemente, Julgo Extinto o feito com resolução de mérito, o que faço com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Isento do pagamento de custas e honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Jureny Rosevics

Juíza Leiga