



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
4ª VARA CÍVEL DE CUIABÁ

SENTENÇA

Processo: 1031546-23.2018.8.11.0041.

AUTOR(A): [REDACTED]

REU: NET SERVICOS DE COMUNICACAO S/A

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por [REDACTED] em face de **NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A**.

Em suma, aduz a autora que, em 28/04/2018, recebeu uma ligação do nº 051998418348, de uma funcionária da empresa ré, por nome de Daniele, a qual, após a recusa na contratação um serviço de telefonia, chamou a requerente de "retardada e mal educada".

Pugna, ao final, pela procedência dos pedidos para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

A parte ré apresentou contestação no Id. 20003143, defendendo, em síntese, (i) que a autora não informou o número do protocolo que teria sido gerado referente à suposta ligação, o que dificulta a sua localização; e (ii) que, se de fato a atendente da requerida proferiu palavras de baixo calão, tais palavras não possuem o condão de gerar lesão psíquica grave ou transtornos irreparáveis. Requer, por fim, a improcedência dos pedidos iniciais.

Impugnação no Id. 20604759.

Ambas as partes manifestaram o desinteresse na produção de outras provas.

Vieram-me os autos conclusos.

É o relatório.

Fundamento e Decido.

O feito comporta o julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, I, do CPC.

Antes de analisar os requisitos atinentes a responsabilidade civil, verifica-se que a relação de consumo no caso *sub judice* é patente, razão pela qual devem incidir as disposições do código consumerista.

A controvérsia dos autos cinge-se à responsabilidade da requerida pelos danos morais decorrentes da má prestação do serviço executado por sua preposta, consistente em proferir palavras de baixo calão à requerente durante uma ligação telefônica.

A requerida defende, em suma, (i) que a autora não informou o número do protocolo que teria sido gerado referente à suposta ligação, o que dificulta a sua localização; e (ii) que, se de fato a atendente da requerida proferiu palavras de baixo calão, tais palavras não possuem o condão de gerar lesão psíquica grave ou transtornos irreparáveis.

Todavia, razão não lhe assiste.

Isso porque, na petição inicial, a autora informou o número do telefone de onde se originou a ligação em questão, qual seja, nº 051998418348, não havendo falar-se em impossibilidade de localização da chamada.

Ademais, a requerente trouxe a gravação dessa ligação – áudio anexado no Id. 15487750 –, de cujo teor extrai-se (i) que a atendente se identificou como preposta da empresa ré, e (ii) que, após a autora ter recusado a contratação do serviço ofertado, ao concluir a chamada, a referida atendente a chamou de “retardada e mal educada”.

Tal fato demonstra a falha na prestação do serviço pela requerida, devendo ela ser responsabilizada pelos danos morais aduzidos na petição inicial, os quais restaram configurados diante do constrangimento e infortúnio suportado pela autora, após a preposta da requerida ter proferido palavras de baixo calão direcionadas à sua pessoa, situação apta a atingir a honra e a imagem da requerente, de modo a ofender a sua dignidade.

Desta forma, segundo a inteligência do art. 14 do CDC, eventuais danos causados aos consumidores devem ser respondidos de forma objetiva, independentemente do grau de culpa, sendo suficiente a prova da existência do fato decorrente de uma conduta injusta, o que restou devidamente comprovado.

Reconhecido o dever de indenizar, o *quantum* deve ser fixado consoante os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e, ainda, observar o caráter punitivo-pedagógico, necessário à eliminação da repetição da conduta identificada como danosa.

Mediante tais critérios, o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) atende a finalidade da indenização.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos iniciais para **condenar** a parte requerida ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização por danos morais, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), e de correção monetária pelo índice INPC a partir da data desta sentença.

Condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, § 2º, do CPC/2015.


Transitada em julgado a sentença e não havendo requerimento, arquivem-se os presentes autos.

Publique-se. Intime-se. Cumpra-se.

Cuiabá – MT, 11 de maio de 2020.

Vandymara G. R. Paiva Zanolo

Juíza de Direito

 Assinado eletronicamente por: VANDYMARA GALVAO RAMOS PAIVA ZANOLO
12/05/2020 08:34:40
<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDAGXGJDPM>
ID do documento: 32026982



PJEDAGXGJDPM

IMPRIMIR

GERAR PDF