

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARAÇATUBA

FORO DE ARAÇATUBA

3ª VARA CÍVEL

PRAÇA DR. MAURÍCIO MARTINS LEITE, 60, Araçatuba - SP - CEP  
16015-600**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1007701-06.2017.8.26.0032**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Luciano Pereira**  
 Requerido: **Net/claro – Net Serviços de Comunicação S.a**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Adriana Moscardi Maddi Fantini**

Vistos.

LUCIANO PEREIRA, qualificado nos autos, ajuizou AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS em face de CLARO S/A, também qualificada nos autos, aduzindo, em síntese que é usuário de plano de telefonia fixa da empresa ré e, em 29/03/2017 recebeu ligação da ré, não podendo precisar a razão e, no decorrer da interlocução foi ofendido pela funcionária da ré que disse: tá não precisa gritar que eu não sou surda seu “viado”; solicitou à ré cópia das gravações das ligações realizadas e sentiu-se ofendido com a conduta da atendente. Requereu a inversão do ônus da prova, a concessão dos benefícios da assistência judiciária, bem como a procedência da ação. Juntou documentos (fls. 13/20).

Às fls. 21, foi deferido os benefícios da assistência judiciária gratuita, bem como a juntada das mídias, sendo às fls. 27, designada audiência de conciliação e determinada a citação da ré.

A ré foi citada (fls. 30), compareceu à audiência de conciliação (fls. 55), que foi infrutífera, bem como apresentou contestação (fls. 58/66) e juntou documentos (fls. 32/53).

Em sua defesa, aduz a ré que não realizou qualquer ligação para o autor, de modo a não existir xingamento; o autor não prova sua alegação, não podendo ela, também, criar prova de fato inexistente; não há ofensa a ser indenizada; impugna o valor



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARAÇATUBA

FORO DE ARAÇATUBA

3ª VARA CÍVEL

PRAÇA DR. MAURÍCIO MARTINS LEITE, 60, Araçatuba - SP - CEP 16015-600

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

pretendido pelo autor. Requereu a improcedência da ação.

Não houve réplica, embora tenha o autor sido intimado para tanto (fls. 73).

Às fls. 78, foi oportunizada às partes a realização de provas, tendo as mesmas se manifestado no sentido de não haver interesse (fls. 81/82).

É o relatório.

DECIDO.

A ação é procedente.

Os fatos descritos nos autos se apresentam verdadeiros, uma vez que da mídia acostada aos autos se verifica a existência de palavra ofensiva. Pela interlocução entre o autor e a funcionária da ré constata-se a ofensa proferida.

Ademais, tal prova não foi impugnada pela ré, razão pela qual é plenamente válida e eficaz para a prova do fato constitutivo do direito do autor.

Não contrapondo a ré provas que pudessem infirmar as alegações do autor, como lhe competia, por força do inciso II, do artigo 373, do Código de Processo Civil, sucumbe à pretensão inicial.

De fato, o tratamento dispensado ao autor foi extremamente grosseiro e ofensivo, como constatado, ultrapassando o mero aborrecimento.

O emprego de pessoas desqualificadas para o atendimento com o público revela a falta de profissionalismo, bem como o desrespeito com o consumidor (CDC, art. 4º) e, também, por essa razão deve a ré se responsabilizar pelos atos ilícitos de seus prepostos.

Neste sentido: “Dano moral – Prestação de Serviços – Telefonia – Pretensão do autor de reforma da sentença que julgou improcedente pedido de indenização por dano moral – Cabimento em parte – Hipótese em que a ofensa proferida por funcionário da ré, durante atendimento telefônico, violou os valores tutelados pelo artigo 4º, caput, do Código de defesa do Consumidor, o que não pode ser admitido – Empresa ré que não se desincumbiu do ônus que lhe cabia de demonstrar que a ofensa não teria sido proferida pela sua funcionária – dano moral configurado – Indenização, todavia, que não pode ser fixada no montante pleiteado pelo autor – indenização arbitrada em R\$ 5.000,00



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARAÇATUBA

FORO DE ARAÇATUBA

3ª VARA CÍVEL

PRAÇA DR. MAURÍCIO MARTINS LEITE, 60, Araçatuba - SP - CEP 16015-600

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

valor que se mostra adequado para compensar o sofrimento experimentado pelo autor-RECURSO PROVIDO EM PARTE (Apel. N° 008716-64.2010.8.26.0002, rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva, TJ/SP, outubro de 2011).

Não prospera, no entanto, a pretensão no concernente ao *quantum* indenizatório (R\$ 30.000,00), uma vez que a lesão sofrida não é de tamanha gravidade e, em face da observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como dos parâmetros fornecidos pela doutrina e pela jurisprudência, a importância de R\$ 10.000,00 é suficiente para indenizar o dano sofrido pelo autor e desestimular a ré da prática de atos reprováveis.

Ante o exposto, julgo PROCEDENTE a AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS promovida por LUCIANO PEREIRA em face de CLARO S/A, o que faço nos termos do art. 487, I, do CPC, para o fim de condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de dano moral ao autor, acrescido de juros de mora a contar do evento danoso (Súmula n° 54, do STJ) e correção monetária da presente decisão (Súmula n° 362, do STJ).

Em razão da sucumbência, condeno a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo 10% sobre o valor da condenação devidamente atualizado, nos termos do artigo 85, § 2° do CPC.

P.R.I.

Araçatuba, 25 de maio de 2018.

ADRIANA MOSCARDI MADDI FANTINI

Juíza de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**