

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**6JECIVBSB**

6º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0704017-23.2020.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: EVANILDO PAES DE BARROS

RÉU: NET BRASILIA LTDA

SENTENÇA

Trata-se de processo de conhecimento no qual o autor afirma que é cliente da requerida; que a requerida vem cobrando indevidamente valores referentes a uma conta na NETFLIX; que já possui contrato direto com a NETFLIX, não se justificando a cobrança feita pela ré; que procurou a ré diversas vezes, inclusive pessoalmente, mas a ré não cessou a cobrança; que sofreu dano moral. Pede que a ré se abstenha de realizar a cobrança, bem assim que pague compensação por danos morais.

As partes celebraram acordo parcial em audiência, remanescendo o interesse apenas quanto ao pedido de compensação por danos morais.

A ré afirma que a situação não gera dano moral; que o nome do autor não foi negativado; que a mera cobrança indevida não gera dano moral;

Réplica no ID 60234207.

DECIDO.

O processo comporta julgamento antecipado, conforme inteligência do art. 355, inciso I, do CPC.

DO MÉRITO

De início, cumpre observar que se aplicam ao caso os ditames do Código de Defesa do Consumidor, pois as partes se enquadram nos conceitos previstos nos arts. 2º e 3º daquele diploma legal.

Com efeito, a responsabilidade civil no CDC assenta-se sobre o princípio da qualidade do serviço ou produto, não apresentando a qualidade esperado o serviço que *não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, dentre as quais se destacam o modo de prestação do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam* (art. 14, § 1º, I e II do CDC).

A responsabilidade objetiva do fornecedor em tais casos somente será ilidida se ficarem comprovados os fatos que rompem o nexo causal, ou seja, deve o fornecedor provar que, tendo o serviço sido prestado o defeito inexistiu ou o fato exclusivo do consumidor ou de terceiro. A dicção do § 3º do art. 14 do CDC é muito clara ao criar a inversão *ope legis* do ônus da prova da inexistência do fato do serviço, ao estabelecer que *“o fornecedor do serviço só não será responsabilizado quando provar...”*. Assim, o ônus de provar que a cobrança foi lícita era da ré, que dele não se desincumbiu.

Nas relações de consumo, diferentemente das relações contratuais paritárias, reguladas pelo Código Civil, o que se indeniza a título de danos morais é o descaso, a desídia, a procrastinação da solução de um pedido do consumidor sem razão aparente por mais tempo do que seria razoável. E dois são os



argumentos para tal posicionamento nas relações de consumo: 1) O CDC consagra o direito básico de todo consumidor à reparação de danos, sejam materiais, sejam morais, traduzindo-se esse direito como o direito de indenização dos prejuízos causados pelo fornecimento de bens ou serviços defeituosos, por assistência deficiente ou por violação do contrato de fornecimento. Trata-se de importante mecanismo de controle contra práticas comerciais abusivas, exigindo dos fornecedores condutas compatíveis com a lealdade e a confiança; e 2) O caráter protetivo do CDC, que busca a equalização das forças contratuais em favor da parte mais fraca, no caso o consumidor, pois quem detém a possibilidade de resolver o problema que aflige o contratante é o fornecedor. É ele que detém a primazia nas ações que podem resolver os transtornos a que é submetido o consumidor, o qual não tem qualquer ingerência sobre o processo de fornecimento do serviço.

No caso dos autos, a única que podia abreviar a espera da parte autora era a ré. No entanto, desde julho de 2019 que o autor vem reclamando da cobrança indevida, sem que a ré solucionasse a questão. Destaco que a ré exigiu que o autor comparecesse pessoalmente a uma de suas lojas, mas nem assim o problema foi resolvido, obrigando o autor a ajuizar esta ação a fim de ver seus direitos reconhecidos.

O cumprimento dos deveres deve se pautar pela solidariedade entre ambos os contratantes na consecução dos objetivos do contrato. Não pode o fornecedor, porque detém a primazia na condução do contrato, impor o atendimento de somente seus interesses, em detrimento dos interesses do consumidor. É exatamente para equalizar as forças contratuais nessas situações que existe o CDC!

Em relação ao dano moral nas relações de consumo, em que pese não exista uma relação exaustiva de hipóteses, deve o juiz atentar, em cada caso, para que a aplicação do CDC sirva para modificar as práticas existentes atualmente. Na lição de Claudia Lima Marques, “de nada vale a lei (law in the books), se não tem efeitos práticos na vida dos consumidores (law in action) e no reequilíbrio das relações de poder (Machtpositionen) e relações desequilibradas e mesmo ilícitas. (...) Os danos materiais e morais sofridos pelo consumidor individual, porém, devem ser todos ressarcidos, pois indenizar pela metade seria afirmar que o consumidor deve suportar parte do dano e autorizar a prática danosa dos fornecedores perante os consumidores.” (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, p. 695).

Deve ficar consignado, por fim, que enquanto não houver uma mudança de mentalidade em relação aos direitos dos consumidores contra o tratamento desidioso e desrespeitoso imposto por fornecedores de serviço, que, quando questionados, se limitam a dizer que sua prática caracteriza-se como mero aborrecimento e que o consumidor não provou seu direito, as conquistas positivadas no CDC não serão implantadas em sua inteireza.

Quanto ao valor da indenização, sopesando as circunstâncias do processo e os requisitos jurisprudenciais usualmente utilizados para a fixação do “quantum debeatur”, tenho que o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) é suficiente para a compensação dos danos experimentados.

## DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para condenar a ré a compensar a parte autora pelos danos morais suportados no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigido monetariamente pelo INPC a partir da sentença e acrescido de juros de mora de 1% a partir da citação.

Resolvo o mérito da demanda, nos termos do art. 487, I do CPC.

Transitada em julgado, intime-se a parte requerida para efetuar o pagamento, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de aplicação da multa prevista no art. 523, § 1º do Código de Processo Civil c/c art. 52, inciso III da Lei nº 9.099/95.

Sem custas e honorários advocatícios, conforme disposto no artigo 55, "caput" da Lei nº 9.099/95.

Após, não havendo provimentos jurisdicionais pendentes, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Publique-se. Sentença registrada eletronicamente. Intimem-se.



Brasília-DF, 30 de março de 2020.

Marília de Ávila e Silva Sampaio

Juíza de Direito

