

## SENTENÇA

### I - RELATÓRIO

Dispensado pelo artigo 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

### II - FUNDAMENTAÇÃO

O pedido do (a) reclamante é parcialmente procedente.

Conforme se demonstra nos autos do processo, o (a) reclamante alega que por estar com a tela de TV danificada procurou assistência técnica da requerida, que o produto não foi entregue; que tentou resolver a questão pela via administrativa, porém sem êxito; que lhe causou danos, pugna pela indenização por danos materiais e morais.

A reclamada, embora regularmente citada, via AR, deixou de comparecer a sessão de conciliação, configurando-se a revelia.

O não comparecimento da parte reclamada em audiência de conciliação implica, em tese, na aplicação dos efeitos da revelia, conforme dispõe o artigo 20, da Lei nº 9.099/95:

**"Não comparecendo o demandado à sessão de conciliação ou à audiência de instrução e julgamento, reputar-se-ão verdadeiros os fatos alegados no pedido inicial, salvo se o contrário resultar da convicção do Juiz."**

Sabe-se que a revelia não resulta necessariamente na procedência do pedido, justamente por ser relativa à presunção de veracidade dos fatos alegados na inicial, podendo, inclusive, ser analisada a questão em respeito ao princípio do livre convencimento do juiz e da busca pela verdade real.

Pretende o (a) reclamante indenização pelos prejuízos suportados em decorrência de falha na prestação de serviços.

Constam dos autos que o (a) reclamante procurou assistência técnica da requerida a fim de realizar conserto da TV de 39 LED FHD LG 39LB5800 que estava com tela comprometida, porém até o presente momento não recebeu o produto, em que pese à tentativa de solucionar o problema via administrativamente, como narra em petição.

Verifica nos autos que a requerente foi informada que não havia peças para conserto, que existia a possibilidade de realizar uma permuta, embora tivesse que arcar com o pagamento, apesar disso foi aceita e assinada, gerando protocolo nº CNN171124149697 valor de R\$ 933,00 (novecentos e trinta e três reais).

No entanto passado mais de um mês sem receber a televisão e procurando resolver via administrativamente, foi informada pelo funcionário da transportadora que o aparelho encontrava-se retido na Receita já que a requerida não teria pago imposto devido, dessa forma, se viu obrigada a saldar valor de R\$ 65,47 (sessenta e cinco reais e quarenta e sete centavos) para receber o produto, emails e demais provas nos autos.

Trata-se de uma relação de consumo para a qual o Juiz de Direito deve aplicar a inversão do ônus da prova, e para a aplicação deste instituto processual há necessidade da presença de alguns requisitos sem os quais a medida é incabível.

Para a aplicação deste instituto a prova deve se revestir de extrema dificuldade em ser produzida pelo consumidor concorrentemente com a sua hipossuficiência, que não deve ser considerada somente em relação às condições financeiras, além da verossimilhança das alegações.

A inversão do ônus da prova consiste em se transferir para a parte adversa o ônus de provar que os fatos não se deram como alega o (a) autor (a), e estas alegações devem ser verossímeis respaldadas por um mínimo de elementos ou indícios que os fatos se deram da maneira disposta na inicial.

Aplicando-se este instituto se transfere para a reclamada o ônus de comprovar, via documentos ou testemunhas, que realmente cumpriu com a sua responsabilidade na condição de fornecedora do produto/prestadora de serviços, porém não o fez, preferindo manter-se inerte, a incorrer nos efeitos da revelia.



Documento assinado eletronicamente por **ADHEMAR CHUFALO FILHO**, Matrícula **205760**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **14602197b8**

A reclamada, embora compromissada na prestação de serviços, entretanto não o fez, frustrando a expectativa criada no consumidor de receber o aparelho, manteve-se inerte em resolver a questão, entendendo-se que houve falha grave na prestação de serviços.

Demonstra o contexto da lide à morosidade da reclamada em resolver o problema, deixando de atuar com eficiência e qualidade, notadamente na falta de comprometimento com a obrigação pactuada, operando com desdém, sem qualquer respeito ao consumidor.

Dispõe o artigo 14, "caput", do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 14. O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua função e riscos.**

Presente, assim, o ato ilícito e o nexo de causalidade entre a conduta lesiva da reclamada e os danos sofridos pelo (a) reclamante, configurado está o dever indenizatório.

Quanto ao pedido de indenização por danos materiais, o (a) reclamante requer a restituição em dobro, do valor de R\$ 130,94 (cento e trinta reais e noventa e quatro centavos).

Verifica-se, contudo, que a quantia paga não se trata de cobrança indevida para efeito de aplicação do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois a relação comercial foi firmada entre as partes.

O que de fato ocorreu foi que a reclamada não honrando com o compromisso assumido contratualmente deu ensejo a ressarcimento pelos danos materiais sofridos em da não entrega do aparelho.

Assim, a indenização por danos materiais ou restituição de quantia paga deve corresponder à R\$ 65,47 (sessenta e cinco reais e quarenta e sete centavos), conforme comprovante de pagamento.

Em relação aos danos morais, constata-se que decorreu da insatisfação pelo não cumprimento da prestação de serviços ofertada, causando ao (a) reclamante transtorno, desgaste, dissabores, indefinições, dificuldades, sem contar no incômodo quando da tentativa de resolver o problema administrativamente e da frustração pela não entrega do produto.

Configura-se, também, a ofensa moral pelo descaso injustificável no sentido de solucionar a questão, mantendo-se a reclamada apenas inerte, deixando de resolver o problema, ainda mais diante de sua vulnerabilidade do consumidor frente à fornecedora de serviços, notoriamente muito mais forte economicamente.

O dano moral, por se tratar de prejuízo a ser aferido subjetivamente, provoca lesão íntima à pessoa, e no presente caso restou demonstrado que o (a) reclamante foi vítima do arbítrio da reclamada.

Em relação ao valor da condenação, deve-se levar em conta a conduta da reclamada; que manteve inerte para a solução do impasse; além do incômodo e transtorno suportado; entendendo-se, assim, que houve falha grave na prestação do serviço.

Observando-se os parâmetros dos Juizados Especiais Cíveis e Turmas Recursais do Estado do Tocantins, verifica-se que a quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), corresponde a um valor justo, adequando-se aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a considerar, ainda, a extensão do fato e suas consequências para a pessoa do (a) reclamante.

Trata-se de um valor que terá o condão de alertar e ao mesmo tempo punir a reclamada, e que satisfaz o (a) reclamante de maneira justa o desejo de ser ver recompensado dos dissabores que lhe foi causado, restaurando-se, assim, de certo modo a sua dignidade.

Em face disso, nada mais justo do que se aplicar o disposto no artigo 6º, da Lei n. 9.099/95, que dispõe:



**"O juiz adotará em cada caso a decisão que reputar mais justa e equânime, atendendo aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum."**

Assim, é caso de se julgar parcialmente procedente o pedido do (a) reclamante para condenar a reclamada à indenização por danos materiais e morais.

### **III - DISPOSITIVO**

Isso posto, nos termos do artigo 20 da Lei nº 9.099/95, **DECRETO a REVELIA** do (a) reclamado (a), em consequência, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido inicial, e:

**CONDENO** a reclamada ao pagamento do valor de R\$ 65,47 (sessenta e cinco reais e quarenta e sete centavos), a título de indenização por danos materiais ou restituição de quantia paga, acrescido de juros de mora à taxa de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária nos índices fixados pelo INPC/IBGE, conforme tabela de atualização monetária do TJTO, a partir da citação e ajuizamento da ação respectivamente;

**CONDENO**, ainda, a reclamada ao pagamento do valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a título de compensação por danos morais, acrescido de juros de mora à taxa de 1 % (um por cento) ao mês e correção monetária nos índices fixados pelo INPC/IBGE, conforme tabela de atualização monetária do TJTO, a partir da fixação do valor da condenação, em primeiro grau sentença.

Nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil c/c a Lei nº 9.099/95, **DECLARO A RESOLUÇÃO DO MÉRITO**, em razão do acolhimento parcial do pedido do (a) reclamante.

Deixo de condenar a reclamada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, nos termos do artigo 55, primeira parte, da Lei nº 9.099/95.

R.I.C.

Porto Nacional - TO, 20 de maio de 2018

**ADHEMAR CHÚFALO FILHO**

Juiz de Direito



Documento assinado eletronicamente por **ADHEMAR CHUFALO FILHO**, Matrícula **205760**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **14602197b8**