

INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

DESPEDIDA SEM JUSTA CAUSA

FALTA DE INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA — COBRANÇA INDEVIDA DE CONTAS E MAL ATENDIMENTO - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL CONCEDIDA

RESUMO

- A excelente e bem fundamentada sentença da ilustre Juíza Márcia Ferreira de Alvarenga, deu à lide adequada solução, devendo ser confirmada com seus fundamentos, na forma do permissivo regimental. - A bem da verdade, aos judiciosos fundamentos e precedentes adotados na sentença recorrida, muito pouco ou nada há que se acrescentar. - Os argumentos recursais reproduzem alegações que mal justificam os péssimos serviços prestados por esta empresa aos usuários, que a tornou campeã das reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor. - É verdade que o inadimplemento contratual por si só não conduz à obrigação de indenizar, mas o inadimplemento de serviço essencial à vida do consumidor e desrespeito nas sucessivas promessas feitas, inclusive quando chamada junto ao órgão encarregado da defesa do consumidor geram, não só a insatisfação, mas a frustração e irritação que levam o consumidor a situação de inafastável estresse, cuja reparação se impõe. - A empresa em questão, e isto é fato público notório, é muito boa em "marketing", mas altamente desrespeitosa com seus consumidores no cumprimento de seus compromissos e na qualidade dos serviços que presta. - De se indagar, se não tem a possibilidade de prever o prazo de instalação da linha vendida, porque indicar prazo, recebendo por conta disto, à vista, o valor integral do preço cobrado? - E se verifica não poder cumprir o tempo estabelecido, porque não devolver o valor cobrado, para recobra-lo quando do seu inadimplemento? - E o cúmulo do desrespeito de ainda assim, inadimplente e faltosa, cobrar contas telefônicas indevidamente, obrigando aos usuários a enfrentar filas frente aos seus guichês para postar suas reclamações! - E obrigar os consumidores a recorrerem ao órgão de defesa próprio, e lá comparecer, renovando o compromisso, para não o cumprir? - Tudo isto causa incômodos, irritação e humilhação ao consumidor que extrapolam o simples inadimplemento, e geram efetivamente a obrigação de indenizar, como concluiu a ilustre sentenciante com todo acerto. - E o dano foi fixado, com bastante razoabilidade no patamar de 50 salários mínimos, não tendo que guardar proporção com o valor do bem adquirido, mas com todos os gravames causados ao consumidor de seus serviços. - Saliente-se que o autor não pediu o valor de 200 salários mínimos, mas disse que, se pudesse pleitearia tal valor, deixando, entretanto a fixação ao prudente arbítrio do Julgador. - Anote-se que, dada a reincidência específica da empresa nos maus serviços prestados e o desrespeito revelado com os consumidores, a tal ponto de fazer lembrar à Julgadora, com muita propriedade a fórmula justificadora da sanção penal "punitur quia peccatur, et ne peccetur", o valor sugerido, não seria inadequado à hipótese. Ac. de 28-11-2000 DJ de 08-12-2000 Arquivo do EMFOR, TJRJ/N 3.916 EMFOR 635

EMENTA

Descumprindo a empresa de telecomunicações o contrato de instalação de linha telefônica, além de efetuar cobrança indevida, tudo isto causa incômodos, irritação e humilhação ao consumidor, que extrapolam o simples inadimplemento, devendo os mesmos serem indenizados.(Ementa do EMFOR)