



Juíza manda Terra indenizar consumidora no Rio

29/05/2002

A juíza do Conselho Recursal dos Juizados Especiais Cíveis, **Cristina Tereza Gaulia**, mandou o provedor de acesso à internet – Terra – indenizar uma consumidora em três salários mínimos por danos morais e R\$ 49, 26 por danos materiais. A decisão foi tomada com base na reclamação da consumidora de que o Terra estava cobrando valores acima do contratado.

Na defesa, o Terra alegou que a senha da usuária poderia estar sendo compartilhada com outra pessoa. A internauta negou que tivesse compartilhado a sua senha. A juíza manteve integralmente a sentença de primeiro grau.

Para o consumerista, **Raffael Ferreira**, “o simples fato de a autora ser obrigada a ir a juízo enseja a reparação civil”. Segundo Ferreira, a decisão “inicia bons precedentes, pois o simples fato de possuir senha não garante para a autora a segurança irrestrita”.

Veja a decisão

Recurso: 044-6

Recorrente: Terra Networks Brasil S/A

Recorrido: Maria C.R. Paiva

Cobrança Indevida. Autora que firma contrato com a empresa-ré para ter acesso à Internet e que paga mensalmente pela prestação do serviço. Cobrança em valor superior ao da mensalidade regular que a autora impugna por considerar ilegítima. Ré que alega em peça de contestação ter havido conexão simultânea para acesso conjunto à internet através de senha da autora, e que tal acesso somente ocorre se mais de um usuário tiver conhecimento da senha compartilhando-a.

Autora que nega ter compartilhado sua senha com outro usuário. Senha pessoal e sigilosa que deve garantir segurança ao usuário, que contudo não infalível em face da ação ilícita dos chamados “hackers”, temidos invasores desarticuladores dos sistemas de informática. Ônus da prova que em relação de consumo se inverte a favor do consumidor. Art. 6º, VIII do CDC. Fornecedora-ré que não comprova a veracidade de suas alegações não se desincumbindo do ônus que unicamente lhe cabe. Verossimilhança das alegações autorais em face do que a experiência comum aponta em casos congêneres de violação do sigilo de senhas.

Apreciação pelo juiz dos fatos reais com base nas regras de experiência comum. Possibilidade. Art. 5º da Lei 9099/95. Descaso da fornecedora-ré com os interesses da consumidora que tenta pela via administrativa resolver o problema e que não recebe nenhuma atenção.

Vulnerabilidade do consumidor que mais se intensifica quando sequer seus reclamos são percebidos. Princípios da boa-fé objetiva e da lealdade desrespeitados. Art. 4º I, e III do CDC.



Sentimento de desamparo e insegurança que afligem a consumidora e que no caso concreto podiam ser minimizados evitando a ré, inclusive, uma demanda judicial. Processo judicial que é um universo estranho à maioria das pessoas e que provoca mais desgaste, mais apreensão e maior perda de tempo e ao consumidor perturbando sobremaneira o bem estar da vida diária do cidadão.

Oportunidade renovada para a fornecedora minimizar as conseqüências danosas decorrentes de sua própria desídia e que o Poder Judiciário disponibiliza às partes litigantes através de audiência de conciliação para que as mesmas solucionem o conflito com que se defrontam, diante da qual a ré queda totalmente inerte. Desrespeito ao princípio da conciliação, norteador importante do sistema do JEC. Art. 2º fine da Lei 9099/95. Dano moral existente.

Decisão de 1º que com sensibilidade e acuidade arbitra a indenização por dano moral ressaltando a natureza pedagógica do instituto na hipótese. Sentença de procedência do pedido autoral que condena a ré a pagar a autora 3 (três) salários mínimos por dano moral e a ressarcir-lhe R\$ 49,26 (quarenta e nove reais e vinte e seis centavos) a título de dano material, que se mantém. Voto pois pela manutenção de R. sentença por seus próprios fundamentos, valendo a súmula como Acórdão, com fulcro no artigo 46 da Lei 9099/95, condenando-se a recorrente vencida ao pagamento de honorários de 10% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, 27 de maio de 2002.

Cristina Tereza Gaulia

Juíza Relatora

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2002-mai-29/juiza_manda_terra_indenizar_consumidora_rio/