

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

2º Juizado Especial Cível e Criminal de Sobradinho

Número do processo: 0714523-49.2024.8.07.0006

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: -----

REQUERIDO: DROGARIA ----- S/A

SENTENÇA

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38 da Lei nº 9.099/95. DECIDO.

O feito comporta julgamento, nos termos do artigo 366, do Código de Processo Civil, pois encerrada audiência de instrução, as partes declararam não terem outras provas a serem produzidas.

Da preliminar de inépcia.

A inicial apresenta de forma compreensível os fatos, causa de pedir e pedido, não havendo qualquer prejuízo à defesa eventual imprecisão técnica, até porque os Juizados Especiais são regidos pelos princípios da simplicidade e informalidade.



Outrossim, a análise quanto a prova do direito alegado é pertinente ao mérito, o que não pode ser visto neste momento.

Portanto, rejeito a preliminar arguida.

Indiscutível que a relação travada entre as partes é de consumo, eis que autora e ré se enquadram no conceito de consumidora e fornecedora de produtos e serviços, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Dispõe o art. 927 do CC: "aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".

Já o art. 186 do CC preceitua: "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

Dos dispositivos legais citados se extrai que, para a configuração da responsabilidade civil, e com ela o dever de indenizar, é necessário que estejam presentes os elementos: (i) ato ilícito; (ii) dano; (iii) nexos de causalidade e (iv) culpa.

Em se cuidando de relação de consumo, tem incidência a norma contida no artigo 14 do CDC, que assim dispõe:

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

§1.º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)

§3.º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;



II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

A parte autora alega que, em 11/09/2024 compareceu no estabelecimento da ré para comprar remédios, que é idosa e não recebeu atendimento prioritário. Aduz que começou a passar mal enquanto aguardava na fila, momento que solicitou para usar o banheiro, explicando a situação, o que lhe foi negado, sob o argumento de que estaria interditado. Narra que em decorrência de estar passando mal vomitou no chão, passou por situação vexatória, tendo sido exposta pela ré, visto que os atendentes sequer prestaram socorro, apenas perguntaram o motivo de ter feito isso. Entende que houve má prestação dos serviços e danos a direitos da personalidade, razão pela qual requer a condenação da ré em danos morais.

A parte ré alega que a autora chegou no estabelecimento pedindo link para efetuar pagamento do produto que havia comprado por call center, oportunidade em que explicaram que não existe tal método de pagamento na loja. Narra que após ser informada, efetuou ligação para terceiro que afirmou que os produtos poderiam ser pagos por esse link, tendo passado a ligação para funcionária que a atendia. Alega que a funcionária reiterou ao terceiro que tal método não era possível. Aduz que em seguida a autora relatou que estava passando mal, ocasião em que foi orientada a aguardar o atendimento sentada, em virtude do mal estar, momento em que começou a vomitar no chão da drogaria e, logo após o incidente, sumiu e os funcionários não mais voltaram a vê-la. Defende que sempre realiza atendimento preferencial, que o sanitário possui aviso de interditado por cautela, já que muitos moradores de rua entram no estabelecimento para utilizá-lo e que, por isso, a porta permanece trancada, como mostra a imagem, no entanto, basta o cliente comunicar a necessidade de utilizá-lo. Defende, ainda, que agiu no estrito cumprimento do dever legal, não tendo havido ilegalidade no comportamento do preposto, que não houve comprovação do nexos causal, que a autora não foi exposta a risco, que inexiste danos morais, não é cabível a inversão do ônus da prova e requer, ao final, a improcedência.

Da análise entre a pretensão e a resistência, bem como dos documentos coligidos aos autos, razão assiste a parte autora.



O informante RADERES declarou que levou a autora na farmácia; que levou ela de carro; que ela chegou na farmácia passando mal; que ela chegou e pediu para usar o banheiro e o banheiro estava interditado; que ela sentou na cadeira e ela vomitou lá no chão;...que ela pediu sacolinha para vomitar dentro; que ela pediu para usar banheiro; que ela não conseguiu comprar o remédio;...que tinha farmácia do lado e foram para lá... e comprou na outra farmácia, pagamento remoto; que depois levou ela de volta para casa.

As declarações do informante corroboram a versão apresentada pela parte autora, quanto ao descaso no atendimento, o impedimento na utilização do banheiro, sob justificativa de interditado, mesmo relatando que estava passando mal.

Destaca-se que a parte autora é pessoa idosa, portanto, hipervulnerável, de forma que, na forma do art. 14, §3º, do CDC c/c art. 373, II, do CPC, competia a ré ter acostado provas de que prestou regular atendimento e assistência em decorrência do mal estar a qual a parte autora, idosa, estava passando.

Entretanto, não apresentou qualquer prova, como testemunhas ou vídeos do dia dos fatos.

Destaca-se que a própria ré aponta que o banheiro estava com placa de interditado “por cautela”. Ora, sabendo que não era o caso de interdição, colocou uma placa impedindo a sua utilização. Além disso, sabendo que a parte autora estava passando mal, não lhe encaminhou ao banheiro, não lhe prestou socorro, deixou que esta vomitasse no chão da farmácia, na presença de outros clientes e funcionários, situação que por certo lhe acarretou sentimentos de humilhação, exposição vexatória, frustração e danos a sua imagem que são aptos a ensejar reparação de ordem moral.

Deste modo, entendo que restou patente a violação do direito à dignidade da pessoa humana, refletindo nos seus direitos personalíssimos, como a honra, a imagem, acarretando tristeza, humilhações que refogem à normalidade do dia a dia.



Não há critérios legais para a fixação da indenização, razão pela qual, com esteio na doutrina, devem ser considerados vários fatores, que se expressam em cláusulas abertas como a reprovabilidade do fato, a intensidade e duração do sofrimento, a capacidade econômica de ambas as partes, todas limitadas pelo princípio da razoabilidade a fim de que a compensação não se transforme em fonte de enriquecimento ilícito.

No presente feito, a conduta da parte ré é merecedora de reprovabilidade, para que atos como estes não sejam banalizados.

Mostra-se relevante, assim, o valor de desestímulo para a fixação do dano moral, que representa o caráter pedagógico da reparação. Esta tendência é verificável também na jurisprudência, conforme já sinalizou o Superior Tribunal de Justiça: "... Ademais, a reparação deve ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares..." (REsp 355392 Min. Nancy Andrighi).

Considero o valor de desestímulo, a necessidade de se reprimir o abuso e as condições econômicas da parte autora e da parte ré, para arbitrar em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) o valor de indenização suficiente como resposta para o fato da violação do direito.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES o pedido deduzido na inicial para CONDENAR a ré a pagar à parte autora a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, que deverá ser corrigido monetariamente e acrescidos de juros de mora a partir da data da presente sentença. Em consequência, extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.



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

Em caso de eventual interposição de recurso inominado, por qualquer das partes, nos termos do Art. 42, §2º, da Lei nº 9.099/95, abra-se vista à parte contrária para contrarrazões. Em seguida, remetam-se os autos à Turma Recursal, com as homenagens de estilo.

Quanto à eventual pedido de gratuidade de justiça pelas partes, esclareço que será analisado em Juízo de Admissibilidade, pela instância superior, pois na primeira instância dos Juizados Especiais Cíveis não há cobrança de custas e honorários advocatícios.

Sentença registrada nesta data. Publique-se. Intimem-se.

KEILA CRISTINA DE LIMA ALENCAR RIBEIRO
Juíza de Direito

** documento datado e assinado eletronicamente*

