

Cliente é indenizada por ter de provar que pagou conta

A Centrais Elétricas Matogrossenses (Cemat) foi condenada a pagar R\$ 7 mil de indenização por danos morais por ter feito uma consumidora esperar quatro horas para provar que tinha pagado a conta de luz. A decisão é da 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

Moradora de Sinop, a consumidora pagou em dinheiro a fatura para uma funcionária da Copercem, responsável pelo recebimento das contas da Cemat. No entanto, logo depois, a funcionária disse que a cliente não havia dado o dinheiro.

Para a consumidora, o fato gerou constrangimento e humilhação. A sua honestidade foi colocada em dúvida diante daqueles que estavam na fila da agência. Ela teve de esperar por mais de quatro horas, até que terminasse o atendimento ao público e a funcionária fizesse o balanço do caixa. Somente depois do fim do expediente, foi verificada a sobra do dinheiro.

No recurso, a Cemat sustentava que não houve ato ilícito que possa ter gerado constrangimento passível de indenização. Alegou ainda falta de comprovação de dano moral e valor muito alto.

Segundo o desembargador Jurandir Florêncio de Castilho, foi comprovada a ocorrência do dano moral sofrido pela autora. Ele explicou que, ao contrário do que a Cemat alegou em sua defesa, não é preciso que haja no ato praticado a figura do dolo ou da culpa ou da intenção de causar prejuízo. Não é preciso nem mesmo a demonstração exaustiva da ocorrência do dano moral. O dano surge pela simples falha na prestação de um serviço de qualidade ao consumidor.

O desembargador destacou que a Cemat só poderia se eximir de sua responsabilidade se demonstrasse a culpa exclusiva da vítima ou a não existência de falhas na prestação do serviço.

Sobre o valor do dano deve ainda incidir juros e correção monetária da data da sentença até o efetivo pagamento, mais custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Processo 95.294/2007

Date Created

14/01/2008