O 1º Juizado Especial Cível de Brasília condenou a Allcare Administradora de Benefícios a pagar R$ 3 mil de indenização por danos morais a uma consumidora que teve dificuldades em encerrar seu plano de saúde junto à empresa. Ainda, a ré foi obrigada a devolver R$ 273,66, referente a uma mensalidade do plano.

Nos autos, não houve controvérsia acerca do cancelamento do contrato por iniciativa da autora. Ela havia recebido correspondência informando a alteração da cobertura e, mesmo tendo realizado o pagamento da primeira mensalidade, desistiu de continuar com o vínculo. Restou claro ainda que, não obstante o pagamento da mensalidade, a autora não usufruiu dos serviços. Dessa forma, o Juizado entendeu que a restituição do valor pago pela mensalidade, pretendida pela autora, merecia prosperar – uma vez que o pedido de cancelamento do plano ocorreu alguns dias após a contratação, e também porque não houve contraprestação por parte da empresa.

Em relação ao pedido de indenização por danos morais, “a narrativa detalhada na peça de ingresso assim como o documental acostado comprovam que a autora, a fim de conseguir o cancelamento do plano de saúde, foi obrigada a enviar inúmeras mensagens eletrônicas e também realizar várias chamadas via telefone. Verifica-se, assim, que a requerida impôs à autora desnecessários obstáculos a fim de que o contrato fosse rescindido”, analisou o juiz que se debruçou sobre o caso.

O magistrado lembrou entendimento jurisprudencial que diz que os aborrecimentos e contrariedades cotidianos não justificariam, a princípio, a condenação por danos morais, uma vez que não acarretam violação à honra objetiva/ subjetiva da pessoa. No entanto, no presente caso, o juiz considerou que a função pedagógico/punitiva da condenação deveria preponderar: “a falha, o descaso e o menosprezo da ré não podem nem devem prevalecer. Caso contrário, estar-se-ia estimulando a ré em manter esta postura desleal com os consumidores, o que, por óbvio, não se coaduna com os princípios de proteção ao consumidor previstos na legislação pátria, em especial no CDC”.

Em sequência ao entendimento, o Juizado completou: “a necessidade de se evitar a ‘indústria do dano moral’, como argumenta a ré na peça de defesa, não pode beneficiar fornecedores que violam direito elementar do consumidor, qual seja, ter a solicitação de cancelamento de contrato atendida em tempo razoável”. O valor do dano foi arbitrado em R$ 3 mil, tendo sido consideradas as circunstâncias do caso e a função pedagógico/punitiva da condenação.

Cabe recurso da sentença.

PJe: 0719797-42.2016.8.07.0016

Fonte: TJDFT, em 27.09.2016.