Uma empresa de plano odontológico foi condenada a indenizar uma mulher. O motivo: Ela foi incluída sem saber no referido plano. Pelo imbróglio, ela será ressarcida, a título de dano moral, no valor de R$ 1.500,00. A sentença é do 11º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo. No pedido inicial, a mulher narra que foi incluída em plano de assistência MetLife Planos Odontológicos Ltda de forma indevida, uma vez que jamais solicitou tal contratação, razão pela qual solicitou o cancelamento do referido contrato e uma indenização pelos danos morais ocorridos.

Em sua defesa, o plano reclamado argumentou, preliminarmente, a necessidade de extinção do processo sem resolução da questão, vez que o seguro odontológico já foi cancelado, após a apresentação do requerimento administrativo de cancelamento. “No entanto, observa-se a necessidade de reparação pelos danos morais, vez que houve várias tentativas de cancelamento via telefone pela autora, conforme protocolos anotados, o que somente foi efetivado no dia 28/02/18, tendo a inclusão ocorrido em 21/10/17”, verifica a sentença.

Para a Justiça, a alegação da mulher é verdadeira. “Nesse viés, para solucionar a presente questão, deve-se verificar a regra da inversão, impondo-se à empresa requerida comprovar que a autora estaria errada (...) O objeto do processo relaciona-se a vício do serviço, regido pelo Código de Defesa do Consumidor, CDC, que diz que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária (...)”.

A sentença relata que, no caso em análise, os elementos indispensáveis à configuração da responsabilidade da MetLife estão presentes, pois, as provas anexadas ao processo permitem concluir que, indevidamente, o requerido não adimpliu com suas obrigações. “Nesse trilhar, restou verificada a falha na prestação do serviço da reclamada, pelo que deve ser responsabilizada de forma objetiva, ou seja, independentemente de culpa, seguindo-se a regra geral protecionista insculpida pelo CDC, visando à efetiva reparação dos danos causados nas relações de consumo (...) 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”, enfatiza.

E finaliza; “Nessa esteira, quanto ao pedido de indenização por danos morais, este consiste em lesões sofridas pelas pessoas, físicas ou jurídicas, em certos aspectos de sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem, que atingem a moralidade da pessoa, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas (...) No caso em apreço, entendo que houve violação da moral da autora, que além de ter sido incluída em plano de assistência à saúde bucal de forma indevida, teve o cancelamento após quatro meses a contar do seu pedido, ou seja, foi vítima de falha na prestação de serviço da reclamada”.

Fonte: TJMA, em 02.02.2021