

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Físico nº: **0014215-78.2013.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Sumário - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **João Luiz Di Lorenzo Thomaz**
 Requerido: **Unimed São Carlos Cooperativa de Trabalho Médico**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo****PODER JUDICIÁRIO****São Paulo****1ª Vara Cível de São Carlos****Processo nº 1471/13****VISTOS**

JOÃO LUIZ DI LORENZO THOMAZ ajuizou Ação **INDENIZATÓRIA** em face de **UNIMED SÃO CARLOS – COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, todos devidamente qualificados.

Alega o requerente ser usuário do plano de saúde da requerida e que em 02/12/2013 foi atendido por profissional médico conveniado que diagnosticou trombose em um dos membros inferiores, prescrevendo medicação que necessitava ser ministrada no Hospital - Atendimento 24 horas. No dia 03/12/2013 se dirigiu ao referido local, onde uma funcionária reteve a receita e ficou de encaminhá-la a enfermagem. No mesmo dia, no período noturno, voltou ao nosocômio para receber a injeção e foi atendido pelo funcionário Emanuel, que informou que sem a receita a injeção não seria



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

ministrada. Ao insistir que necessitava da medicação o funcionário Emanuel respondeu em tom grosseiro, pontuando que se insistisse seria colocado para fora do recinto. Em seguida foi atendido pelo chefe de enfermagem, que localizou a receita e ministrou o medicamento. Novamente, então, foi insultado pelo funcionário Emanuel e para se defender desferiu-lhe um golpe de bengala no braço. Dessa forma, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais a serem arbitrados pelo juízo. Juntou documentos às fls. 10/28.

As partes foram convocadas à tentativa de conciliação, que resultou infrutífera (fls.39).

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação sustentando, em síntese, que: 1) o atendente solicitou o cartão da Unimed e a receita médica, mas o autor sem dar qualquer explicação limitou-se a dizer que “não tinha a receita”; 2) o funcionário que atendia ao autor, tentou contatar o pessoal da enfermagem para saber se havia autorização para aplicação do medicamento, mas o autor em seguida disse em voz alta que “iria tomar a medicação de qualquer forma, caso contrário, iria “quebrar o pau” (Textual); 3) em seguida o autor passou a ofender o funcionário e em seguida desferiu-lhe golpes de bengala; 4) a polícia militar foi acionada e compareceu ao local. No mais, rebateu a inicial alegando que o causador dos dissabores foi o próprio autor, e pediu a improcedência da ação.

Sobreveio réplica às fls. 107/118.

Pelo despacho de fls. 119 foi determinada a produção de provas. As partes pleitearam a oitiva de testemunhas.

Laudo pericial determinado pelo Juízo foi encartado às fls. 173 e ss e complementado às fls. 233/259. As partes se manifestaram às fls.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

205/208, 210/215, 262/265 e 267/270.

Pelo despacho de fls. 271 foi designada audiência de instrução. O ato se deu a fls.289 e ss., onde foram ouvidas testemunhas arroladas pelas partes.

Alegações finais do autor vieram a fls. 300 /304 e pela UNIMED os memoriais foram encartados a fls. 306/313.

É o relatório.

DECIDO.

Na atualidade temos que as relações de consumo são parte indissociável do cotidiano do ser humano.

No Brasil, para regular tais relações foi editado o Código de Defesa do Consumidor em 1990, obedecendo aos anseios do Poder Constituinte Originário, observado o disposto no Art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal de 1988.

Uma das principais garantias que referido estatuto fornece ao consumidor, é o ressarcimento por dano causado em virtude da violação de direitos; ou recolocando o lesado na situação anterior (princípio da *restitutio in integrum*) ou operando sua compensação por meio de uma indenização.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Nas relações de consumo as pendências que dizem respeito a reparação de danos tem sido resolvidas com a adoção da **teoria do risco**, que encara a responsabilidade dos prestadores de serviço – que interessa ao caso - sob o **aspecto objetivo**: o agente indeniza não porque agiu com culpa, mas porque é o proprietário do bem ou **o responsável pela atividade** que provocou o dano.

O artigo 6º, do CDC, considera como direito básico do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.”

Assim quando se descumpre algum preceito protetivo do consumidor, resultando em lesão patrimonial ou moral, a responsabilidade é apurada de maneira diferente da responsabilidade civil comum (subjativa); **por ser objetiva, independe de culpa.**

É nesse sentido que sinaliza o art. 14, prevendo que o fornecedor de serviços deve ser responsabilizado 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.(...)”

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Na hipótese examinada não temos como negar o desconforto, o aborrecimento, o incômodo e os transtornos causados ao autor pelo **pelo mal atendimento que na noite referida, prepostos da requerida que se faziam presentes no posto de atendimento “24 horas”, lhe prestaram.**

Ao que se logrou apurar **tinha ele prescrição médica (de médico conveniado) para fazer uso do medicamento injetável** e tal prescrição havia sido enviada ao setor específico da requerida — denominado NAPS - que a reteve e acondicionou em pasta própria, onde posteriormente foi encontrada por uma enfermeira (consoante informou a testigo JEFFE BRAGA PEREIRA).

O autor chegou a argumentar com o recepcionista tal dinâmica mas foi desconsiderado, consoante informou a testigo LYS PETRONI GALLI.

Com dor – e tanto isso é verdade que ingressou no local fazendo uso de uma bengala - e na esperança de receber a medicação negada injustamente, o autor se descontrolou e se envolveu em uma discussão, situação que não é objeto desta LIDE.

Da requerida o autor esperava um serviço de qualidade ou seja o bom desempenho de acordo com as legítimas expectativas.

O atendente falhou ao prestar o atendimento, pois se tivesse



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

um pouco mais de preparo, de calma com o paciente que a ele se apresentava utilizando bengala e demonstrando desconforto físico, certamente teria encontrado a prescrição no “sistema” informatizado ou mesmo na já referida pasta.

O atendimento examinado foi insatisfatório, deficiente, ineficaz, incompleto, e careceu de paciência gerando danos ao consumidor.

Assim me parece de rigor a proclamação da reparação pelo menoscabo moral experimentado pelo demandante

O STJ já consolidou o entendimento da dupla função dos danos morais : a de punir o agente causador do dano, inibindo-o de fazê-lo novamente e a de compensar aquele que sofreu o prejuízo.

Como já foi dito acima, a proteção do consumidor vai além da questão econômica, chegando à esfera da vida privada.

A reparação, em casos como o examinado tem a grosso modo, dupla finalidade: **admonitória**, para que a prática do ato abusivo não se repita e **compensatória**, trazendo à vítima algum conforto econômico pelas agruras experimentados ao longo do penoso processo.

Nesse sentido Resp. 203.755/MS, DJ de 21/06/99 e Resp.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

234.481/SP, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito.

De todos os critérios preconizados nos pretórios, tenho que o mais viável – porque evita a adoção de fórmulas mágicas que muitas vezes podem se perder no vazio – é a aplicação do denominado “critério prudencial”, referido na RT 650/63.

Assim, me parece justo que a ré indenize o autor com quantia equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)

Pelo exposto e por tudo o mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTE O PLEITO INICIAL**, para o fim de condenar a requerida a pagar ao autor, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais.

Consigno, desde já, que o **prazo de quinze (15) dias**, previstos no **art. 475-J do Código de Processo Civil** (com a redação dada pela Lei nº 11.232 de 22 de dezembro de 2005), começará a **fluir a partir do trânsito em julgado** desta decisão, **independentemente de intimação**, incidindo a multa de 10% sobre a condenação, caso não haja o cumprimento voluntário da obrigação.

Ante a sucumbência, fica ainda a ré condenada ao pagamento das custas e despesas do processo e honorários advocatícios ao patrono do autor, que fixo, por equidade, em 15% (quinze) por cento sobre o valor da condenação.

P. R. I.

0014215-78.2013.8.26.0566 - lauda 7



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
1ª VARA CÍVEL
R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

São Carlos, 29 de fevereiro de 2016.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**