



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0000623-93.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Luziane de Fatima Kirchner**  
 Requerido: **AGP Tecnologia em Informática do Brasil (ACER DO BRASIL)**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Silvio Moura Sales**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que a autora alegou que possui um computador fabricado pela ré, o qual apresentou alguns problemas de funcionamento.

Alegou ainda que em contato telefônico mantido com a ré seguiu orientações que lhe foram passadas para o seu reparo, mas com isso perdeu todos os arquivos que nele estavam gravados.

Salientou que posteriormente encaminhou o computador para conserto, o que na verdade aconteceu, mas ressaltou que não recuperou integralmente os arquivos mencionados.

A ré em contestação procurou eximir-se da responsabilidade pela perda dos arquivos do computador da autora, atribuindo a ela a culpa exclusiva por tal fato.

O relato de fl. 01 deixa claro que a autora seguiu orientações de funcionário da ré transmitidas por telefone para buscar o reparo de seu computador.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Deixa claro igualmente que depois do procedimento levado a cabo a autora percebeu que seus arquivos haviam sido deletados, não tendo sido posteriormente recuperados na totalidade.

É relevante assinalar que ao receber as instruções a autora perguntou se elas não propiciariam a perda dos arquivos e soube que não porque se destinavam somente a uma *"configuração de rotina"*.

Assim posta a controvérsia, a ré foi instada a apresentar as gravações relativas a esse contato (fl. 51), mas como a mídia ofertada não pode ser ouvida nova oportunidade lhe foi dada (fl. 84).

Esse novo CD, porém, não se referiu aos fatos trazidos à colação.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, permite estabelecer a certeza de que a autora na verdade foi orientada pela ré a encetar medidas que culminaram com a perda de arquivos de seu computador.

Tocava à ré fazer prova contrária, na esteira do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, do CDC, até porque reúne plenas condições técnicas para tanto, mas ela não se desincumbiu minimamente desse ônus, de sorte que prevalece a explicação da autora sobre o tema.

Assentada essa premissa, resta saber se o panorama apresentado é bastante para configurar os danos morais à autora.

A utilização de um computador assumiu nos dias de hoje importância enorme para uma pessoa mediana.

Muitas vezes ele concentra grande quantidade de informações relevantes e é claro que bem por isso a perda de arquivos representa abalo de vulto.

As regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) dão conta disso, sendo precisamente o que sucedeu com a autora, sobretudo a partir das peculiaridades descritas a fl. 01 (perda de dados de pesquisa, de artigos científicos e correção do trabalho de conclusão de curso de uma aluna).

É o que basta para a caracterização dos danos morais passíveis de ressarcimento.

Nem se diga que a circunstância da autora não guardar arquivos em duplicidade modificaria o quadro traçado porque ela tomou o cuidado de indagar, antes de seguir as providências indicadas pela ré, se isso não comprometeria os arquivos já gravados, ouvindo a resposta de que eles não seriam afetados.

Resta claro, pois, que a ré não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível, ao menos na hipótese vertente, causando-lhe danos morais.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transparece excessivo.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 9.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Caso a ré não efetue o pagamento no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 03 de fevereiro de 2016.

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