

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ COMARCA DE LONDRINA 2º
Juizado Especial Cível, Criminal e Fazenda Pública de Londrina

VISTOS E EXAMINADOS ESTES AUTOS
SOB N.º 0054426-11.2014.8.16.0014, EM QUE É
PARTE AUTORA xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx E
PARTE TIM
CELULAR S/A

I) Relatório

Dispensado na forma do art. 38 da Lei 9099/95.

III) Fundamentação

A parte autora alega que no dia 09/07/2014 requereu junto ao SAC da ré o cancelamento de sua linha telefônica, sendo concedido um prazo de 48 horas para reconsiderar sua decisão.

A autora afirma também que no dia 10/07 desistiu do cancelamento e que, mesmo após contato com a ré, a sua linha foi indevidamente suspensa pela empresa de telefonia no dia 11/07.

Por fim, alega que, após diversas ligações no *Call Center* da ré, esta se comprometeu, por duas vezes, em reativar sua linha, o que não ocorreu.

Diante disso, a parte autora requer o religamento da linha telefônica de nº (43) 9920-4560 bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de danos morais.

Compulsando os presentes autos, assim como colocando sob análise as provas trazidas a lume, verifica-se que o pedido formulado pela autora merece ser parcialmente acolhido. Vejamos.

Em sede de contestação, a parte ré não fez nenhuma prova nos autos de que prestou seus serviços de forma satisfatória e sem os defeitos constatados pela autora.

Neste sentido, a ré apenas limita-se a afirmar que a interrupção dos serviços possui previsão contratual, sendo cabível quando houver a necessidade de confirmação dos dados do titular da linha. Contudo, não há nada nos autos que comprove tal afirmativa. Sequer consta que a ré de fato tentou entrar em contato com a autora ou que as tentativas de conferência de dados pela ré restaram infrutíferas.

Resta configurado, portanto, o defeito na prestação dos serviços de telefonia, pelo que tem a parte autora o direito de ser ressarcida dos prejuízos daí decorrentes.

Na mesma esteira, o artigo 14 do CDC dispõe que 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.

Quanto aos danos morais.

É fato notório que ter uma linha telefônica indevidamente cancelada, abala qualquer pessoa e gera constrangimentos, inclusive de ordem puramente moral, que devem ser objeto de indenização.

Ademais, de acordo com os protocolos de nº 2014202278436 e 2014206487792, por duas vezes, a autora tentou solucionar seu problema e, ainda assim, a ré não tomou nenhuma providência para sanar o defeito.

Nesta esteira reza o Enunciado 1.6 da Turma Recursal Única do Paraná:

Enunciado N.º 1.6- Call center ineficiente – dano moral: Configura dano moral a obstacularização, pela precariedade e/ou ineficiência do serviço de *call center*, por parte da empresa de telefonia, como estratégia para não dar o devido atendimento aos reclamos do consumidor.

Houve, portanto, no caso dos autos, danos morais indenizáveis.

Entretanto, o valor da indenização deve ser proporcional aos danos sofridos e à capacidade financeira das partes.

Ainda, indenização por dano moral possui tanto caráter compensatório, em favor da vítima, como também tem caráter punitivo e pedagógico, coibindo a parte ofensora de repetir a prática de atos lesivos da mesma natureza. Apesar de haver certo subjetivismo para a fixação da indenização, vez que não existem critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, é certo que a reparação do dano moral não pode se constituir em enriquecimento indevido, assim como é preciso que seja fixado montante que desestime o ofensor a repetir a conduta praticada.

Diante disso, fixo a indenização em R\$ 3.000,00.

Quanto à obrigação de fazer e multa diária.

Conforme a tela anexada à seq. 85.1, fls. 02, verifica-se que no dia 23/10/2014 a linha telefônica de nº (43) 9920-4560 passou a pertencer ao Sr. Aparecido Vanderley dos Santos, pelo que não há como se acolher o pedido de reativação da referida linha em nome da autora.

Aliado a isto e diante da impossibilidade de cumprimento do determinado à seq. 16.1, desconsidero a multa diária arbitrada em desfavor da ré.

Quanto às perdas e danos.

Não consta nos autos qualquer tipo de prejuízo material sofrido pela autora diante da falha na prestação de serviço por culpa da ré.

Diante disso, não há como se acolher o pedido de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos.

III) Dispositivo

Diante do exposto e por tudo o que consta nos autos, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para fins de condenar a empresa ré a pagar à parte autora, a título de danos morais, a quantia de R\$ 3.000,00, corrigida monetariamente a partir da decisão condenatória e os juros moratórios desde a citação.

Cumpra-se o disposto no art.40, da Lei nº 9099/95.

Após, Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Londrina, 09 de abril de 2015.

Amanda Itimura Cestari

Juíza Leiga