



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA - FORO
CENTRAL DE CURITIBA
13ª VARA CÍVEL DE CURITIBA - PROJUDI
Rua Mateus Leme, 1142 - Centro Cívico - Curitiba/PR - CEP: 80.530-010 - Fone: (41)
3253-1050

Autos nº. 0010142-20.2015.8.16.0001

Processo: 0010142-20.2015.8.16.0001

Classe Processual: Procedimento Ordinário

Assunto Principal: Práticas Abusivas

Valor da Causa: R\$1.000,00

- Autor(s): A. R. P.
EXPRESSO PARANÁ E LOGISTICA LTDA – ME
- Réu(s): NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA

Vistos, etc.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, na qual as partes autoras alegaram a interrupção indevida a partir do dia 29/08/2013 das duas linhas telefônicas móveis que possuíam com a parte requerida. Afirmaram que, mesmo após o corte dos serviços, foram enviadas cobranças com valores superiores ao contratado e compreendendo serviços não prestados. Demonstraram que contataram a parte requerida a fim de solucionar o ocorrido nos dias 30/08/2013 e 02/09/2013, conforme protocolos nº 160295759 e 069757909-30, respectivamente (**item 56.2**), sendo que a mesma não soube justificar o motivo da falha.

Por conseguinte, as partes autoras afirmaram que a falta de comunicação afetou a confiança de suas parcerias comerciais e dos possíveis clientes em ascensão, haja vista que a solicitação dos fretes da transportadora e dos demais serviços prestados exigem a comunicação imediata com a equipe.

Ademais, alegou que houve prejuízo referente à publicidade da autora Expresso Paraná no valor de R\$3.165,00 (**item 49.2**), por inutilização de materiais em decorrência da ausência de contato telefônico. Relataram, ainda, que o corte dos serviços interferiu no círculo social da autora A., porque a linha utilizada era seu único meio de contato. Pugnaram pela inversão do ônus da prova. Juntaram documentos (**itens 1.2/1.11**).

Devidamente citada (**item 30.1**), a parte requerida apresentou contestação, acompanhada por documentação (**item 36.2/36.6**). Alegou que não foram feitas cobranças indevidas, sendo as mesmas pertinentes aos serviços prestados e usufruídos pela parte autora, sendo que foram inadimplidas. Por fim, rebateu o pedido de inversão do ônus da prova e de repetição do indébito, pugnando pela total improcedência dos pedidos.

As partes autoras impugnaram os termos da contestação e reiteraram os pedidos da inicial (**item 40.1**).

Em decisão saneadora, foi determinado que a parte requerida exibisse os

atendimentos sob os protocolos nº 160295759 e nº 069757909-30 (**item 50.1**). Por sua vez, a parte requerida afirmou ter descartado as gravações solicitadas por superar o prazo mínimo de 06 meses determinado pela Anatel e requereu a improcedência do pedido (**itens 56.1 e 56.2**).

As partes autoras se manifestaram nos itens 57.1 e 58.1, pedindo a desconsideração da petição do item 57.1 e o julgamento do feito.

É o relatório. **DECIDO**.

Cuida-se de ação de indenização em que as partes autoras visam à condenação da ré ao pagamento de danos morais e materiais em decorrência de falha na prestação do serviço fornecido pela parte requerida.

1. Da incidência do Código de Defesa do Consumidor e da possibilidade de inversão do ônus da prova

Por ser a parte requerida uma empresa de telefonia (**itens 36.2 e 36.3**), enquadra-se no conceito de fornecedora e prestadora de serviço, nos termos do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. De tal forma que é nítida a relação consumerista entre as partes.

Neste viés, o legislador previu a dificuldade de o consumidor produzir provas acerca de suas alegações, nos termos do art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Isto significa que cabe ao consumidor o ônus de provar a existência do fato e, segundo a inversão do ônus da prova, cabe aos fornecedores a comprovação de que agiu em estrita legalidade.

A responsabilidade da empresa reclamada, conforme o artigo 14 do CDC, é objetiva.

Assim, tratando-se de relação de consumo, em que parte requerida figura como fornecedora, responderá pelos eventuais danos que causar, inclusive por defeitos no serviço, sendo objetiva a responsabilidade civil, independentemente da apuração de culpa ou dolo no cometimento da lesão.

2. Do mérito

2.1. Da repetição de indébito

Relativamente às alegações da parte requerida quanto à repetição de indébito, a parte autora não formulou pedido neste sentido, de modo que não há o que ser decidido neste tema.

2.2. Da desnecessidade da discussão quanto a aplicabilidade das Resoluções da Anatel.

A parte requerida argumenta que é descabida a aplicação das Resoluções nº 477/2007 e 404/2005.

No entanto, o artigo 4º (“4.1”) do Contrato Social (**item 36.2**) determina que o objeto da requerida Nextel abrange tanto a prestação de Serviço Móvel Especializado (SME) como a de Serviço Móvel Pessoal (SMP), o que torna viável o enquadramento em ambas as Resoluções da Anatel mencionadas.

Não obstante, a discussão acerca da aplicabilidade das Resoluções não se mostra relevante porque os autos tratam de indenização por danos materiais e morais por interrupção de serviço sendo que a parte autora sequer pontuou sua argumentação sob tal enfoque.

2.3. Das gravações dos atendimentos pela parte ré

A requerida descartou os registros telefônicos (**itens 50.1 e 50.2**) com base no art. 15, §8º, da Resolução nº 477/2007 da Anatel, sendo que o mesmo foi revogado pela Resolução nº 632/2014, do mesmo órgão, nos seguintes termos:

"Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação. (...)

§2º. É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo."

Todavia, de forma contraditória, a parte requerida se embasou em Resolução que afirmou ser descabida a aplicação no caso dos autos.

Assim, a atitude beira a litigância de má-fé pela requerida Nextel, visto que ora se utiliza da Resolução quando lhe é conveniente e, quando não o é, pede por sua inaplicabilidade.

Novamente, a questão não é relevante à solução do litígio, visto que a ausência das gravações não afeta a verificação dos eventuais danos materiais e morais aduzidos na inicial.

2.4. Dos serviços efetivamente disponibilizados e utilizados

A parte requerida argumenta que as cobranças estão de acordo com os serviços contratados e usufruídos pelas partes autoras, de modo que o excesso alegado seria consequência do reajuste anual de 6,24%.

Outra vez, a Resolução nº 477/2007 da Anatel prevê, nos arts. 21, inc. IX, 25, inc. IV, e 37, a possibilidade de reajuste dos preços desde que ultrapassados 12 meses do contrato, o qual, por sua vez, deve estar explícito no Plano de Serviço. Ressalta-se que a Resolução nº 404/2005 não faz menção aos reajustes.

No caso dos autos, os serviços foram cortados em agosto de 2013, ou seja, apenas dois meses após a solicitação das linhas (**item 1.6**), o que não dá margem ao reajuste anual, tampouco às diferenças no valor das faturas subsequentes.

Relativamente ao débito das faturas, restou demonstrado que a solicitação das linhas via e-mail ocorreu em junho de 2013 (**item 1.6**), sendo que foi juntado apenas o comprovante de pagamento referente ao mês de julho de 2013 no **item 1.7**, efetuado por Michael Alves, que é sócio da empresa autora (**item 1.5**).

Neste viés, as faturas do mês de agosto e setembro de 2013 demonstram o excesso no valor, conforme afirmado na inicial, tendo em vista que foram cobrados os equivalentes a: **R\$ 155,82, R\$ 381,96 e R\$ 316,21**, respectivamente, gerando uma diferença de até R\$ 225,18 entre as faturas.

O consumidor não está obrigado a pagar por serviços que não lhe foram previamente comunicados ou solicitados, sendo cabível a indenização pelos danos causados pela interrupção indevida na prestação de serviço que a parte requerida fez.

Neste sentido, a jurisprudência também já se manifestou:

RECURSO INOMINADO. INDENIZATÓRIA. TELEFONIA. COBRANÇA POR SERVIÇO NÃO SOLICITADO. DANO MORAL RECONHECIDO NA SENTENÇA. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE NÃO SE MOSTRA IRRISÓRIO NEM EXORBITANTE. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL PARA A COBRANÇA INDEVIDA. ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. EXIBIÇÃO DE FATURAS. OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR ANTE A EXISTÊNCIA DE INÍCIO DE PROVA DA ALEGAÇÃO. SENTENÇA

PARCIALMENTE REFORMADA. 1. **O consumidor não pode ser obrigado a contratar e pagar por serviço que não deseja.** Se o serviço indesejado está incluso no plano contratado, deve o fornecedor disponibilizar outra opção de plano, no qual não esteja incluído tal serviço, ou disponibilizar o serviço como cortesia, sendo abusiva a obrigatoriedade da contratação. 2. Não demonstrado engano justificável para a cobrança indevida, a restituição deve ser em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor. 3. A ocorrência do dano moral restou reconhecida na sentença, da qual apenas a parte autora recorre. 4. Como não existe um critério objetivo para expressar economicamente o dano moral experimentado pelo lesado, mas compreendendo que deve ser pautado por um valor razoável que, concomitantemente, não seja ínfimo e nem exorbitante, somente deve ser modificada a indenização fixada pelo Juiz da causa, se o valor arbitrado for manifestamente irrisório, esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER E DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso inominado interposto, nos exatos termos do voto (TJPR - 3ª Turma Recursal em Regime de Exceção nº 0001926-60.2015.8.16.0069/0 - Cianorte - Rel.: GIANI MARIA MORESCHI - - J. 19.02.2016) (grifei)

Ementa: CÍVEL. RECURSO INOMINADO. **INDENIZATÓRIA.** COBRANÇA

POR SERVIÇO NÃO SOLICITADO. AUSÊNCIA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA PARA O PROBLEMA. CALL CENTER INEFICIENTE. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 1.6 DA TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE NÃO SE MOSTRA IRRISÓRIO NEM EXORBITANTE. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL PARA A COBRANÇA INDEVIDA. ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PROVA DE DESCUMPRIMENTO DA DECISÃO JURIDICAL. MULTA AFASTADA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 1. **O consumidor não pode ser obrigado a contratar e pagar por serviço que não deseja.** Se o serviço indesejado está incluso no plano contratado, deve o fornecedor disponibilizar outra opção de plano, no qual não esteja incluído tal serviço, ou disponibilizar o serviço como cortesia, sendo abusiva a obrigatoriedade da contratação. 2. **No caso dos autos, em que o consumidor manteve contato com a empresa de telefonia, por meio de seu call Center, conforme protocolo de atendimento informado na inicial e não contestado, sem que lhe fosse apresentada solução para o problema, tendo em vista as faturas trazidas aos autos, que demonstram a continuidade da cobrança depois da reclamação, resta evidente a falha na prestação do serviço,** sendo aplicável o Enunciado 1.6 da TRU/PR, segundo o qual ?configura dano moral a obstacularização, pela precariedade e/ou inefficiência do serviço de call center, por parte da empresa de telefonia, como estratégia para não dar o devido atendimento aos reclamos do consumidor?. **A ausência de solução administrativa para o problema demonstra o descaso e desrespeito ao consumidor e causa dano moral que deve ser indenizado.** 3. Como não existe um critério objetivo para expressar economicamente o dano moral experimentado pelo lesado, mas compreendendo que deve ser pautado por um valor razoável que, concomitantemente, não seja ínfimo e nem exorbitante, somente deve ser modificada a indenização fixada pelo Juiz da causa, se o valor... (Publicado em 27/03/2016. TJ-PR – PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO RI 002653-70.2015.8.16.0052/0) (grifei)

Verifica-se, também, que o contrato firmado entre as partes não foi juntado aos autos, ônus que cabe, neste caso, à parte requerida, visto que se trata de fato modificativo das alegações postas pela parte autora, nos termos do art. 373, inc. II, do CPC.

Neste sentido, a jurisprudência já se manifestou:

RECURSO DE AGRAVO NA APELAÇÃO CÍVEL - DECISÃO TERMINATIVA - DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS -INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL POR VÁRIOS DIAS - DEFEITO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - APLICABILIDADE DO ART. 333, II DO CPC RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA OPERADORA DE TELEFONIA -APLICABILIDADE DO ART. 14 DO CDC - DEVER DE INDENIZAR - QUANTUM INDENIZATÓRIO NO VALOR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) - RECURSO A QUE SE DEU PROVIMENTO, À UNANIMIDADE DE VOTOS. - A empresa de telefonia não comprovou a existência de motivo de força maior a justificar a má prestação de serviços deixando os consumidores por longo período sem serviço de telefonia móvel. - A responsabilidade da operadora, como fornecedora de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC. Assim, evidenciado os pressupostos para a responsabilidade civil da empresa apelada, o dano moral dispensa prova concreta para a sua caracterização, que origina o dever de indenizar. Suficiente a prova da existência do ato ilícito, pois o dano moral existe *in re ipsa*. - Quantum indenizatório de R\$5.000,00 (cinco mil reais) em favor de cada demandante/apelante, a título de danos morais; fixados juros de mora de 1% a partir da citação e correção monetária a partir desta decisão. Honorários sucumbenciais em 20% sobre a condenação. - Recurso de Agravo a que se deu provimento, à unanimidade de votos. (Publicado em 09/06/2015. TJ-PE – AGV 3474328).

Ementa: APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. **INDENIZATÓRIA** -

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL COBRANÇA DE VALORES INDEVIDOS - INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO INSCRIÇÃO DA CONSUMIDORA EM CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - FALHA NA PRESTAÇÃO DANO MORAL CARACTERIZADO MANUTENÇÃO DA SENTENÇA COMBATIDA Empresa autora que se enquadra no conceito de destinatária final do serviço contratado Aplicabilidade da lei consumerista Possibilidade de inversão do ônus probatório Art. 6º, VIII do CDC Empresa de telefonia que não produz prova apta a comprovar a regularidade das faturas impugnadas - É dever do fornecedor zelar pela veracidade e correção dos débitos que registra, devendo adotar todas as medidas cabíveis para evitar a ocorrência de cobranças por serviços não utilizados. Dessa forma evita constrições indevidas, que acarretam danos desnecessários ao consumidor,

observando os princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo DANO MORAL Reconhecimento - Indenização fixada em Primeiro Grau (R\$ 10.000,00) que se mostra adequada para sanar de forma justa a lide. Negado provimento. (Publicado em 12/05/2014. TJ-SP APL 0108710-02.2009.8.26.0002).

A empresa requerida não produziu qualquer prova capaz de comprovar que a interrupção do serviço às partes autoras foi decorrência da ausência do pagamento das faturas. Veja-se que não há qualquer documento juntado com a contestação que comprove a prévia notificação das partes autoras quanto ao inadimplemento e à possibilidade de interrupção do serviço por esta causa.

Ao contrário, ficou demonstrado que a interrupção do serviço não teve qualquer causa relacionada às partes autoras, mas que ocorreu por ato unilateral da parte requerida.

Por sua vez, a prestação de serviço móvel é reconhecidamente essencial sendo que as partes autoras alegaram que as linhas telefônicas eram utilizadas de modo pessoal, profissional e como a única forma de contato com a equipe, os clientes e o círculo social.

Por fim, houve erro da parte requerida com relação à cobrança dos valores, tendo em vista a discricionariedade dos mesmos e que não houve a comprovação do lastro contratual ou qualquer cálculo para revelar a lógica empregada nas cobranças.

Diante da comprovação do fato da interrupção sem justa causa feita pela parte requerida, independente da apuração da culpa, a mesma deve indenizar as partes autoras dos prejuízos materiais comprovados e morais sofridos em decorrência da falha no serviço.

3. Do *quantum* indenizatório relativamente aos danos morais

Os danos morais sofridos pelas partes autoras se referem aos abalos e aos prejuízos experimentados com a má prestação de serviços decorrentes da desativação das linhas e as emissões de faturas indevidas. É notório que a falha no serviço de comunicação ocasionou diversas dificuldades às partes requeridas, uma vez que o serviço telefônico é indispensável instrumento de trabalho, sendo que a comunicação com os clientes restou prejudicada pela conduta da parte requerida.

A jurisprudência já mencionou a importância da linha telefônica na vida moderna, conforme ementa a seguir:

OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO INDEVIDO DE LINHA TELEFÔNICA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. APELAÇÃO. CANCELAMENTO REQUERIDO PELO PRÓPRIO TITULAR DA LINHA. AUSÊNCIA DE PROVAS DO REQUERIMENTO. CANCELAMENTO INDEVIDO. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE REATIVAR A LINHA TELEFÔNICA E INDENIZAR O CONSUMIDOR LESADO.

QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO PELO JUÍZO. VALOR CONDIZENTE COM A GRAVIDADE E EXTENSÃO DO DANO SOFRIDO PELO CONSUMIDOR. DESPROVIMENTO DO APELHO. 1. A interrupção de linha telefônica, ausente a comprovação de que o requerimento tenha sido feito pelo seu titular, é suficiente para ensejar a responsabilidade da Empresa de Telefonia. 2. "É sabido é que o mero descumprimento contratual não gera o dever de indenizar, todavia, no caso em tela, extrapolou-se o mero dissabor, já que o **telefone fixo é o único meio de contato do autor**. O *quantum* deve ser suficiente para reparar os danos sofridos pelo autor sem caracterizar o enriquecimento ilícito, e para atingir o caráter punitivo e pedagógico, evitando que a ré volte a agir de forma ilícita novamente" (TJRS; RecCv 0005222-31.2015.8.21.9000; Carlos Barbosa; Quarta Turma Recursal Cível; Rel^a Des^a Gláucia Dipp Dreher; Julg. 26/06/2015; DJERS 01/07/2015). (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo N° 00223198620108150011, 4^a Câmara Especializada Cível, Relator DES ROMERO MARCELO DA FONSECA OLIVEIRA, j. em 01-09-2015).

TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. O RECLAMANTE ALEGA QUE NO DIA 07/05/2014 CONTRATOU JUNTO À RECLAMADA O PLANO LIBERTY CONTROLE EXPRESS PELO VALOR MENSAL DE R\$ 28,00, DEBITADO DIRETAMENTE DE SUA CONTA DO CARTÃO DE CRÉDITO. SUSTENTA QUE DESDE A PRIMEIRA FATURA A RECLAMADA COBROU VALOR ACIMA DO CONTRATADO, POSTO QUE MAJOROU ARBITRARIAMENTE O VALOR PARA R\$ 48,00. ADUZ QUE ENTROU EM CONTATO COM A RECLAMADA PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA MAS NÃO OBTEVE ÉXITO, RAZÃO PELA QUAL EFETUOU A POTABILIDADE PARA OUTRA EMPRESA. PRETENDE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SOBREVEIO SENTENÇA PARCIALMENTE PROCEDENTE QUE

DECLAROU INEXIGÍVEL OS VALORES COBRADOS ACIMA DO CONTRATADO, CONDENOU A RECLAMADA AO PAGAMENTO DE R\$ 280,00 A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E AO PAGAMENTO DE R\$ 10.000,00 A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA RECLAMADA QUE PUGNA PELO AFASTAMENTO DO DANO MORAL OU, SUBSIDIARIAMENTE, PELA MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. INCIDÊNCIA DO CDC.

INCUMBIA A EMPRESA RECLAMADA DEMONSTRAR A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO VALOR COBRADO (INTELIGÊNCIA DO ART. 6º INC. VIII DO CDC). RECLAMADA NÃO APRESENTOU QUALQUER DOCUMENTO ASSINADO PELO RECLAMANTE, OU CÓPIA DA GRAVAÇÃO DAS LIGAÇÕES, QUE PUDESSEM DEMONSTRAR SUA ANUÊNCIA NA CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS POR VALOR SUPERIOR AO RELATADO NA INICIAL. PORTANTO, DEIXOU A RECLAMADA DE PRODUZIR PROVA QUE LHE BENEFICIE, UMA VEZ QUE NÃO COMPROVOU A CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS NA FORMA COBRADA. EVIDENTE DECEPÇÃO DO CONSUMIDOR QUE PACTUA COM RENOMADA EMPRESA DE TELEFONIA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO REGULARMENTE PACTUADO. PRINCÍPIOS DA BOA-FÉ E CONFIANÇA DESRESPEITADOS PELA COMPANHIA. COBRANÇA ERRÔNEA QUE PROVOCA NO CONSUMIDOR DESGASTE DESNECESSÁRIO, JUSTAMENTE PORQUE ESPERA DA OPERADORA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONFORME DIVULGADOS EM SUAS CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS. A FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ACARRETA O DEVER DE INDENIZAR, POR SE TRATAR DE UMA RELAÇÃO DE CONSUMO, CUJA PARTE PRESTADORA,

AINDA POR CIMA, É [...] (Publicado em 28/05/2015. TJ-PR – PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO RI 0007763-11.2014.8.16.0044/0).

A partir desta concepção, revela-se que o corte das linhas telefônicas ocorreu por negligência da empresa requerida, que tem o dever de conferir atentamente os dados para que os serviços sejam prestados de forma completa e regular, cabendo agir com maior cautela e prudência no controle dos débitos, visto que detém estrutura física, jurídica e contábil suficiente para ter acesso às informações dos serviços prestados.

Trata-se, portanto, da necessidade do dever de cuidado. Sobre o que leciona Carlos Roberto Gonçalves:

“Em qualquer atividade o homem deve observar a necessária cautela para que sua conduta não venha a causar danos a terceiros, ainda que ausente ou *animus laeendi*. A inobservância desse dever geral de cautela ou dever de cuidado, imposto genericamente no art. 186 do Código Civil, configura a culpa stricto sensu ou aquiliana. (...) O ponto de partida da culpa, portanto, a sua *ratio essendi*, é a violação de uma norma de conduta por falta de cuidado; geral, quando contida na lei, particular, quando consignada no contrato, mas sempre por falta de cautela. E a observância dessa norma é fator de harmonia social. A conduta culposa deve ser aferida pelo que ordinariamente acontece, e não pelo que extraordinariamente possa acontecer.” (Curso de Direito Civil Brasileiro. Vol. IV. 2ª Ed. p. 297).

Quanto ao valor da indenização, devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, além das finalidades punitiva e pedagógica. A punição tem natureza civil e consiste na compensação pelos dissabores enfrentados pela parte autora de modo a amenizar a violação da credibilidade decorrente do injusto. Já a natureza pedagógica, cumpre a função de fazer com que o agressor tome os cuidados necessários para evitar que situações semelhantes voltem a acontecer.

Neste contexto, não se pode chegar a valores demasiadamente elevados, sob pena de configurar enriquecimento sem causa à parte autora. Com base nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e consideradas as peculiaridades do caso, o poder econômico da empresa requerida, o grau de censurabilidade da conduta perpetrada, bem como para estimular a ré a ser mais diligente no exercício de suas atividades, tem-se por justo o valor de R\$5.000,00 para cada parte autora.

Neste sentido:

PROCESSUAL CIVIL. SERVIÇOS PÚBLICOS. TELEFONIA. MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E CORTE ILEGAL. DANOS MORAIS. REVISÃO DA INDENIZAÇÃO. MATÉRIA FÁTICO-PROBATÓRIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. 1. A revisão do valor indenizatório a título de danos morais implica, como regra, reexame da matéria fático-probatória, o que é vedado em Recurso Especial (Súmula 7/STJ). **Excepciona-se apenas a hipótese de valor irrisório ou exorbitante, o que não se configura neste caso (R\$ 5.000,00).** 2. Agravo Regimental não provido. (Publicado em 22/04/2014. STJ- AgRg no AREsp 456912).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA FIXA.

SUSPENSÃO DO SERVIÇO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADO (R\$5.000,00). SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovidão. 1. Enunciado N.º 1.5- Suspensão/bloqueio indevido do serviço de telefonia: **A suspensão/bloqueio do serviço de telefonia sem causa legítima caracteriza dano moral.** 2. Com relação à fixação do quantum indenizatório resta consolidado, tanto na doutrina, como

na jurisprudência pátria o entendimento de que a fixação do valor da indenização por dano moral deve observar o princípio da razoabilidade, levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, como a situação econômica do autor, o porte econômico da ré, o grau de culpa e a atribuição do efeito sancionatório e seu caráter pedagógico. Por tais razões, conclui-se que o valor dos danos morais fixados em R\$5.000,00 (cinco mil reais) está de acordo aos critérios acima mencionados, bem como com os parâmetros estabelecidos por esta Corte no julgamento de casos semelhantes. Deve-se, ainda, respeitar o critério de fixação adotado pelo juiz monocrática que teve maior contato com as provas. Esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER e NEGAR PROVIMENTO ao recurso interposto, nos exatos termos deste voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0015235-37.2014.8.16.0182/0 - Curitiba Rel.: FERNANDA DE QUADROS JORGENSEN GERONASSO - J. 03.06.2015).

Ao valor da indenização, deverão ser acrescidos juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, e correção monetária pela média do INPC/IGPDI a contar desta decisão, por se tratar de indenização por má prestação de serviços por parte da requerida.

Neste sentido:

PROCESSUAL. ADMINISTRATIVO. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. ALEGAÇÕES GENÉRICAS. SÚMULA 284/STF. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EXORBITÂNCIA NÃO CONFIGURADA. REVISÃO. SÚMULA 07/STJ. 1. (...) 2. O acórdão recorrido, com base na análise dos fatos e das provas, concluiu pela existência de danos morais decorrente de falha na prestação do serviço de telefonia e majorou o valor da condenação fixado na sentença a título de reparação. 3. (...) 4. **Incide juros de mora sobre a condenação por danos morais a partir do evento danoso ou da citação, conforme se trate de relação extracontratual ou contratual, respectivamente.** 5. Tendo em vista que a recorrente, no caso, busca modificar o termo inicial dos juros de mora fixado na origem a partir da citação para a data em que foi majorado o valor da condenação, o arresto não comporta reforma, no ponto. 6. (...)

7. Agravo regimental não provido. (AgRg no AREsp 261321/MG, Rel. Min. Castro Meira, T-2, DJe 08.02.2013).

“AGRAVO REGIMENTAL - AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL – RESPONSABILIDADE CIVIL DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOABILIDADE - REVISÃO - IMPOSSIBILIDADE - SÚMULA 7/STJ - JUROS DE MORA – RESPONSABILIDADE CONTRATUAL - CITAÇÃO - DECISÃO AGRAVADA MANTIDA IMPROVIMENTO. 1.- A intervenção do STJ, Corte de caráter nacional, destinada a firmar interpretação geral do Direito Federal para todo o país e não para a revisão de questões de interesse individual, no caso de questionamento do valor fixado para o dano moral, somente é admissível quando o valor fixado pelo Tribunal de origem, cumprindo o duplo grau de jurisdição, se mostre teratológico, por irrisório ou abusivo. 2.- Inocorrência de teratologia no caso concreto, em que foi fixado o valor de indenização em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), devido pela ora Agravada ao autor, a título de danos morais por lançamento do nome no cadastro de inadimplência. 3.- **A jurisprudência desta Corte é pacífica no sentido de que os juros de mora incidem desde a citação, em casos de responsabilidade contratual,** hipótese observada no caso em tela. 4.- Agravo Regimental improvido.” (AgRg no AREsp 220240/MG, Rel. Min. Sidnei Beneti, T-3, DJe 29.10.2012).

4. Do dano material

Não restou comprovado se a quantidade do material gráfico solicitado correspondeu efetivamente ao valor do recibo juntado no **item 49.2**, tampouco se a publicidade foi realmente descartada e o motivo pelo qual os materiais gráficos indicados foram descartados, sendo que não houve a mínima comprovação de que os mesmos foram impressos com os números de telefone cancelados.

Assim, o fato do dano material não foi comprovado pela parte autora.

Neste sentido:

Ementa: RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMPROVADA. DEVER DE INDENIZAR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM FIXADO DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO. DANO

MATERIAL NÃO COMPROVADO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. , a 1ª Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso interposto, para o fim de excluir os danos materiais fixados na sentença, permanecendo no mais a sentença tal como lançada (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0003148-61.2014.8.16.0178/0 - Curitiba - Rel.: Liana de Oliveira Lueders - J. 07.07.2015) (grifei)

Isto posto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos da inicial,

para o fim de condenar a parte requerida NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES E LOGÍSTICA LTDA ao pagamento da indenização por danos morais às partes autoras A.R.P. e EXPRESSO PARANÁ E LOGISTICA LTDA – ME no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada uma, acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação e devidamente corrigidos pela média do INPC/IGPDI a contar desta decisão.

Por fim, JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência recíproca, condeno a parte requerida ao pagamento de 50% das custas processuais e dos honorários advocatícios do procurador das partes autoras, os quais arbitro em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil. Por sua vez, condeno as partes autoras, de forma solidária, ao pagamento de 50% das custas processuais e dos honorários advocatícios do procurador da parte requerida, os quais arbitro em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se, registre-se e intimem-se.

Curitiba, 17 de junho de 2016.

**Murilo Gasparini Moreno
Juiz de Direito**

AS/JMS