



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DE BARRAÇÃO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BARRAÇÃO - PROJUDI
Rua Lírio João Barzotto, 710 - Jardim Vale do Capanema - Barracão/PR - CEP:
85.700-000 - Fone: 49 3644-0911

COMARCA DE BARRAÇÃO

Juizados Especiais Cíveis

SENTENÇA

Vistos etc.

Autor(a): LIZ REJANE SOUZA TAZONIERO

Ré(u): TIM CELULAR S.A.

O relatório é dispensado nos termos da Lei n.º 9.099, de 26-9-1995, art. 38.

Os autos foram instruídos a fim de buscar reparação por suposta falha na prestação de serviços prestados pela ré.



DECIDO

O julgamento antecipado da lide: a revelia (CPC, art. 330, II)

A parte ré devidamente citada e intimada, deixou de apresentar contestação nos autos, ocorrendo revelia. A revelia, na espécie, como segunda consequência, leva à presunção de veracidade da matéria fática alegada na exordial, nos termos do artigo 319, do Código de Processo Civil.

Do Mérito

A parte autora tem razão e provou o seu direito. À relação estabelecida entre as partes aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11-9-1990), na previsão do art. 2, *caput*; art. 3, *caput* e § 2. À luz do Código de Defesa do Consumidor, enaltecem-se os valores definidos na Política Nacional de Relações de Consumo, como vejo do art. 4, IV, a proteção à *educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo*. O art. 6, II, tratando dos direitos básicos do consumidor, destaca a importância da *educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações*. Considerando tais aspectos, é certo que a legislação consumerista valoriza a iniciativa livre do consumidor, na contratação de bens e serviços. Bem como, a Lei 8.078 de 11-9-1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, disciplina que o fornecedor não poderá, mediante prática abusiva, exigir do consumidor vantagem claramente excessiva, conforme o art. 39, V: ***É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: V – exigir do consumidor vantagem manifestadamente excessiva.*** O art. 51 dessa mesma lei dispõe em seus incisos IV e XII: *São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; XII – obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor.*



Extrai-se da inicial de evento 1 que a autora contratou o plano denominado LIBERTY CONTROLE, pelo valor mensal de R\$ 32,90. Tal plano disponibiliza ligações ilimitadas para a mesma operadora, além da liberação de R\$ 10,00 para utilização em serviços de internet e ligações para outras operadoras. Contudo, a ré não disponibiliza na linha da autora o valor de R\$ 10,00, conforme contratado, sendo que para utilizar o serviço de internet necessita realizar recargas extras.

No evento 1.4 dos autos, juntos fotos da tela do aparelho celular que possui, comprovando suas alegações. Há, nos autos, evidente falha no serviço prestado pela ré, que não procedeu com a inserção do crédito de R\$ 10,00 conforme contratado.

Em análise aos documentos de evento 1, verifico que a autora está certa em suas alegações. No evento 1.4 há foto da tela do celular da autora, com as seguintes mensagens: *“Saldo. Você não tem créditos no momento. Evite o cancelamento do seu número efetuando uma nova recarga até o dia 06/Ago/2015”*. Nas demais telas, há informação de que a autora não possui créditos. Vale ressaltar ainda que o valor da franquia, no montante de R\$ 10,00 não é disponibilizado à autora.

Os protocolos informados na petição inicial demonstram que não houve êxito em solucionar o problema de forma administrativa (protocolos n. 2014374699417, 2014374702750, 2014374608156.).

É certo que, no caso dos autos, o dano moral ultrapassa o limite de mero dissabor ou incômodo, tanto que a ré não cumpriu a liminar deferida. Inclusive, mesmo tentando solucionar o problema com a ré, através dos protocolos de ligações, a autora não obteve qualquer informação ou solução.

Quanto à matéria probatória, a hipossuficiência do consumidor, aqui, firma-se com considerável razão, observada a desigualdade financeira e técnica entre as partes, cuja proteção é assegurada pela Lei n. 8.078, de 11-9-1990, art. 6, VIII: *São direitos básicos do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência*. Conforme leciona JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO (2001: 129), *com a inversão do ônus da prova, aliada à chamada “culpa objetiva”, não há necessidade de*



provar-se dolo ou culpa, valendo dizer que o simples fato de se colocar no mercado um veículo naquelas condições que acarrete, ou possa acarretar danos, já enseja uma indenização, ou procedimento cautelar para evitar os referidos danos, tudo independentemente de se indagar de quem foi a negligência ou imperícia, por exemplo. Deste modo, cumpre ressaltar que, o ônus da prova cabia à parte ré.

Seguindo essa linha de raciocínio, tem-se que a empresa ré deve responder objetivamente pelos danos causados em decorrência da má qualidade do serviço prestado, ainda que não exista no caso, relação de consumo stricto sensu, uma vez que o [Código de Defesa do Consumidor](#) elege a vítima de eventuais danos relacionados ao consumo como consumidores por equiparação ([art. 14 e 17 do CDC](#)).

O [CDC](#), ao firmar a responsabilidade objetiva, foi buscar suas bases estruturais na teoria do risco do empreendimento ou risco empresarial, de modo que todo aquele que exerce atividade de fornecimento de bens e serviços responde pelos fatos e vícios decorrentes do empreendimento, independente da demonstração de culpa.

A responsabilidade da ré é objetiva. Há excludentes previstas na Lei n. 8.078, de 11-9-1990, art. 14, § 3, I, II, com a prova de que: *tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*. Desse ônus, não se desincumbiu, satisfatoriamente, o réu. Não fez prova de ser devida tal inscrição. A egrégia Turma Recursal Única paranaense julgou matéria semelhante no Recurso n. 2003.701-6; Campo Mourão - 1 JEC; Juiz Rel. JUCIMAR NOVOCHADLO; j. 3-11-2003: *I – Nas relações de consumo, incumbe à empresa prestadora de serviços a responsabilidade por eventuais vícios apresentados. II – Não há que se falar em inexistência de vícios na prestação dos serviços quando, mesmo tendo conhecimento de que o consumidor estava sendo cobrado por serviços que não utilizava e, comprovadamente, nem poderia utilizar, a empresa nada fez para regularizar a situação de seu cliente. III – Na fixação do valor da condenação, quando o quantum for estabelecido em parâmetro razoável e for compatível com as circunstâncias do caso concreto, deve prevalecer o prudente arbítrio do julgador.*

Dos Danos Morais

O dano moral (dano *in re ipsa*) decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à imagem da vítima desencadeada pelo evento (CF, Art. 5º, V e X). Não se põe em



dúvida que tal fato ocasionou perturbação ao recorrente que ultrapassa meros dissabores da vida moderna. A previsão de reparação dos danos morais é constitucional, conforme o art. 5, X *(são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação)*. O dano moral não exige prova, é presumível diante das circunstâncias, como ensina CARLOS ROBERTO GONÇALVES (2003: 552): *O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de presunção absoluta.*

Deste modo, a turma recursal única no PR, já tem o devido posicionamento sobre a questão no **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.*

Nesse sentido são os precedentes do Supremo Tribunal Federal, reproduzidos pelo Superior Tribunal de Justiça: *"Não indenizar o dano moral é deixar sem sanção um direito, ou uma série de direitos. A indenização, por menor e mais insuficiente que seja, é a única sanção para os casos em que se perdem ou se têm lesados a honra a liberdade, a amizade, a afeição, e outros bens morais mais valiosos de que os econômicos"*(STF - RE n. 97.097, Min. Oscar Correa; STJ 108/287-295).

A conduta da ré gerou, sem dúvida, prejuízos de ordem moral. O *quantum* é devido segundo o *prudente arbítrio do Juiz*, por não haver regra legal específica a ser seguida. Cabe ao Juiz, como conhecedor do caso concreto e da comunidade em que atua, fixar o valor devido. SÍLVIO DE SALVO VENOSA (2002: 190) pondera bem ao dizer que *Há um duplo sentido na indenização por dano moral: ressarcimento e prevenção. Acrescente-se ainda o cunho educativo que essas indenizações apresentam para a sociedade*. Observados os princípios que alicerçam a doutrina do dano moral, considerando a situação financeira das partes; a reparação pelo mal sofrido; a necessidade de evitar que a ré reitere a conduta, fixo em **R\$ 5.000,00** o valor dos danos morais a serem pagos ao autor.

A multa por descumprimento da liminar



A ré não cumpriu a liminar de evento 6, conforme constou no termo de audiência juntado no evento 21. A multa é, então, plenamente devida em favor da autora.

POSTO ISSO

DECLARO A REVELIA DA PARTE RÉ, com fundamento na Lei n. 9.099/1995, art. 20 c/c art. 319 do CPC. Declarada a revelia, dispensável a intimação da parte ré.

JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS da autora, e confirmo a liminar, com fundamento no CPC, artigo 269, inc. I.

CONDENO A PARTE RÉ A PAGAR R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

Na data de efetivo pagamento, o valor deverá ser corrigido monetariamente, acrescido de juros de mora no importe de 1% ao mês a contar da intimação desta decisão (Recurso 2005.0005476-8, Juiz Rel. JEDERSON SUZIN, j. 02/12/2005) corrigidos pelo INPC.

DECLARO DEVIDA A MULTA DE R\$ 7.000,00 POR DESCUMPRIMENTO DE DECISÃO JUDICIAL. Os referidos valores devem ser corrigidos desde a data do pagamento, com a inserção de juros de 1% ao mês.

Deixo de fixar a responsabilidade pelo pagamento de custas e honorários advocatícios, nos expressos termos da Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995, art. 55 (*A sentença de primeiro grau não condenará o vencido em custas e honorários de advogado*).

Oportunamente, arquivem-se, observadas, detalhadamente, todas as recomendações pertinentes da egrégia Corregedoria-Geral da Justiça paranaense, compiladas no Código de Normas.

P.R.I.



Barracão,

BRANCA BERNARDI

Juíza de Direito Supervisora

