



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ**

**3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS - PROJUDI**

Rua Mauá, 920 - 14º Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone:  
3210-7003/7573

Recurso Inominado nº 0062710-81.2017.8.16.0182

3º Juizado Especial Cível de Curitiba

(Telecomunicações) Recorrente(s):

██████████ Recorrido(s):

██████████ Relator: Leo Henrique

Furtado Araújo

**EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESOLUÇÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 1.000,00, BEM COMO NA RESOLUÇÃO DO CONTRATO E DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DA MULTA. INSURGÊNCIA RECURSAL DO RECLAMANTE. RELAÇÃO DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. SUSPENSÃO INDEVIDA DE SERVIÇOS. COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS OU NÃO PRESTADOS. REITERADAS TENTATIVAS DE SOLUÇÃO DO IMPASSE, SEM SUCESSO. PARTE RÉ QUE NÃO LOGROU ÊXITO EM COMPROVAR FATOS IMPEDITIVOS, MODIFICATIVOS OU EXTINTIVOS DO DIREITO DO AUTOR, NÃO SE DESINCUMBINDO DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO, NOS TERMOS DO ARTIGO 373, II C/C ARTIGO 6º, VIII DO CDC. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, CAPUT, DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DOS ENUNCIADOS 1.5, 1.6 E 1.7 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. DANO MORAL CONFIGURADO. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE TEVE AS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS FRUSTRADAS. PLEITO DE MAJORAÇÃO DO QUANTUM ACOLHIDO. VALOR QUE DEVE SER FIXADO DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DO PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. TESE DE DEVOLUÇÃO DO INDÉBITO NA FORMA DOBRADA. NÃO ACOLHIDA. COMPROVANTES DE PAGAMENTOS NÃO JUNTADOS AOS AUTOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e parcialmente provido.**

Relatório dispensado nos termos do Enunciado 92 do Fonaje.

**Passo ao voto.**

Presentes os pressupostos processuais de admissibilidade, recebo o recurso.

Estamos diante de uma típica relação de consumo, pois as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor constantes nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo assegurada ao consumidor “a facilitação a defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do

PROJUDI - Recurso: 0062710-81.2017.8.16.0182 - Ref. mov. 21.1 - Assinado digitalmente por Leo Henrique Furtado Araujo:10087  
19/09/2018: JUNTADA DE ACÓRDÃO. Arq: Acórdão (Leo Henrique Furtado Araujo - 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais)

*ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.*

Analisando os autos, vê-se que a parte autora comprovou fato constitutivo de seu direito, a teor do art. 373, I, do CPC, pois indiciou números referentes a protocolo de ligação ao *call center* da reclamada, que correspondem às diversas tentativas de solução do impasse, porém, sem êxito, bem como anexou as faturas que apresentam os valores não contratados. Assim sendo, diante da aplicabilidade da inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII do CDC c/c art. 373, II do CPC) incumbia à parte ré, ora recorrida, demonstrar que diligenciou no sentido de solucionar o problema enfrentado pela autora, ou apresentar extrato de consumo referentes ao período de suspensão dos serviços, entretanto, não há provas nesse sentido, não se desincumbido de seu ônus.

Para casos como o presente, as Turmas Recursais do Estado do Paraná já pacificaram o entendimento segundo o qual “*A suspensão/bloqueio do serviço de telefonia sem causa legítima caracteriza dano moral.*” (Enunciado 1.5) e que prevê: “*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*” (Enunciado 1.6).

Manifesto o descaso e desrespeito do consumidor que teve suas legítimas expectativas frustradas. Evidente que a situação suportada pelo reclamante ultrapassa os aborrecimentos do dia-a-dia e, sem dúvida, é apta a ensejar o pagamento de compensação de danos morais. Na fixação do *quantum* indenizatório, deve-se sempre ter o cuidado de não proporcionar, por um lado, um valor que para o autor se torne inexpressivo e, por outro, que seja causa de enriquecimento injusto, nunca se olvidando, que a indenização do dano imaterial, tem efeito sancionatório ao causador do dano e compensatório a vítima. Nesta linha de raciocínio entendo que o valor da compensação a título de dano moral deve ser majorado para o importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), valor que atenta para os critérios acima, sobretudo para a função social da responsabilidade civil, a qual nada mais é do que evitar que novos danos sejam causados por este mesmo fato.

No que concerne ao dano material, não restaram comprovados nos autos o pagamentos dos valores indevidos, não se desincumbindo o autor de seu ônus probatório, quanto ao tema. Sequer foi demonstrada a extensão do dano (art. 944, do CC).

Do que foi dito, o voto é pelo provimento parcial do recurso, reformando parcialmente a sentença, para o fim de majorar indenização a título de danos morais para R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Uma vez que a recorrente decaiu de parte mínima de seu recurso, deixo de condená-la ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.



## **Dispositivo**

Ante o exposto, esta 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de [REDACTED], julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Provimento em Parte nos exatos termos do voto.

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz (a) Marco Vinícius Schiebel, com voto, e dele

PROJUDI - Recurso: 0062710-81.2017.8.16.0182 - Ref. mov. 21.1 - Assinado digitalmente por Leo Henrique Furtado Araujo:10087  
19/09/2018: JUNTADA DE ACÓRDÃO. Arq: Acórdão (Leo Henrique Furtado Araujo - 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais)

participaram os Juízes Leo Henrique Furtado Araújo (relator) e Fernanda De Quadros Jorgensen Geronasso.

Curitiba, 14 de Setembro de 2018

**Leo Henrique Furtado Araújo**  
**Juiz Relator**

Am

