



**ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO**

Juizado Especial Cível da Comarca da Capital - Continente

Rua São José, 300 - Bairro: Estreito - CEP: 88075-310 - Fone: (48)3287-5115 - Email:
continente.juizadocivel@tjsc.jus.br

**PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº
5005150-10.2022.8.24.0082/SC**

AUTOR: LUIZ FERNANDO DE OLIVEIRA

AUTOR: CLAUDIO DELAMBERT DE OLIVEIRA

AUTOR: PAULO ROBERTO DE OLIVEIRA

AUTOR: CINTYA SILVA DE OLIVEIRA

RÉU: CLARO S.A.

SENTENÇA

I. RELATÓRIO

Dispensado o relatório, conforme artigo 38, *caput*, da Lei 9.099/95.

II. FUNDAMENTAÇÃO

Trata-se de ação de restabelecimento de serviço com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência ajuizada por **LUIZ FERNANDO DE OLIVEIRA, CLAUDIO DELAMBERT DE OLIVEIRA, PAULO ROBERTO DE OLIVEIRA e CINTYA SILVA DE OLIVEIRA** em face de **CLARO S.A.**, por conta dos fatos e fundamentos jurídicos trazidos no evento 1.

Narraram os autores (ev. 1) que são clientes do serviço de telefonia móvel oferecido pela ré, plano família de ligação e internet móvel, e que tiveram seus números desativados sem aviso prévio. Informam que as linhas eram utilizadas para fins profissionais e que há meses tentam a solução do problema, sem sucesso. Por esse motivo, ingressaram com a presente demanda pleiteando o restabelecimento do serviço e a indenização por danos morais. Juntaram documentos (ev. 1).

Citada, a ré apresentou contestação (ev. 26) alegando a ausência de fundamento para a inversão do ônus da prova, a inexistência de danos morais e a ausência de comprovação de abalo, além de discutir o termo inicial da contagem de juros e correção

monetária em eventual condenação e a validade de utilização de telas sistêmicas para comprovação da origem do débito. Não juntou documentos sobre os fatos.

JULGO ANTECIPADAMENTE A LIDE, com fundamento no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, já que sendo discutidos apenas direitos disponíveis, deve-se dar prevalência ao Princípio Dispositivo quanto a atividade probatória, seguindo-se a regra do art. 373 do Código de Processo Civil, que incumbe às partes o ônus da prova, sendo o juiz seu destinatário final (art. 369, CPC), cabendo-lhe a apreciação para a formação de seu convencimento (art. 371, CPC). Além disso, o feito conta com elementos suficientes para uma decisão de mérito (art. 4º do CPC).

A relação estabelecida entre as partes autora e ré é de consumo, visto que as partes se adéquam aos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Há nos autos elementos que indicam, conforme as regras de experiência, a verossimilhança das alegações, além da evidente hipossuficiência do consumidor.

Assim, embora impugnado pela requerida, imperativa a **inversão do ônus da prova**, na forma do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que já foi determinada na decisão do evento 13, sendo aplicável nesta sentença.

Com a inversão operada, o ônus de demonstrar a existência de fatos que excluem sua responsabilidade (como o caso fortuito, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro etc) passa a ser da ré, sob pena de, não o fazendo, expor-se às consequências desfavoráveis de sua omissão.

A contratação dos serviços e o cancelamento das linhas telefônicas são incontroversos, não dependendo de prova (art. 374 do CPC).

A parte autora demonstrou o pagamento dos valores que estariam em atraso (**evento 1, DOCUMENTACAO12 e evento 1, COMP13**), bem como as inúmeras tentativas de resolução do problema administrativamente, mediante SAC, Ouvidoria, Procon/SC e Anatel (evento 1, documentos 14 -21), sempre sem sucesso.

Além disso, os documentos da inicial comprovam a divergência nas informações prestadas pela requerida quando instada pelos autores, pois em alguns momentos alegava que o cancelamento seria em razão da existência de débitos, em outro por divergência cadastral, em outro a ausência de contato (sequer se atentando ao fato de que os mesmos estavam com as linhas inativas e, por óbvio, não poderiam receber chamadas).

A ré, por sua vez, alegou que a suspensão das linhas foi devida, ante a existência de débitos em aberto. Contudo, não juntou qualquer documento para demonstrar suas alegações. Aliás, os supostos débitos apontados pela requerida, com a captura de tela do sistema interno (p. 4 do **evento 26, CONT1**), nem mesmo haviam vencido na data do protocolo da contestação.

Ou seja, o que se apresenta nos autos é a inexistência de quaisquer elementos aptos a sustentar as teses defensivas apresentadas pela ré. Sendo seu o ônus probatório, e não cumprindo com a obrigação processual, sujeitou-se a requerida às consequências, entre as quais a procedência dos pedidos.

A obrigatoriedade da reativação das linhas já foi determinada na decisão que concedeu a tutela de urgência (ev. 13) e deve ser tornada definitiva.

O dano moral, no caso dos autos, decorre da falha na prestação dos serviços, que motivou os diversos contatos dos autores com a ré (via SAC, Ouvidoria, Procon/SC e Anatel), sem solução efetiva, bem como do tempo transcorrido até o restabelecimento das linhas, que somente ocorreu após o deferimento da tutela de urgência nestes autos, transformando o caso em verdadeira *via crucis*.

Conforme já entendeu a Primeira Turma Recursal deste Estado:

*RECURSO INOMINADO - TELEFONIA E INTERNET - DANOS MORAIS E MATERIAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - INSURGÊNCIA AUTORA - SERVIÇO DE INTERNET MAL PRESTADO - VÍCIO REPORTADO À RÉ ATRAVÉS DE OITO PROTOCOLOS NÃO RESPONDIDOS, SEQUER IMPUGNADOS E SEM ÊXITO - VIA CRUCIS VERIFICADA - FATO QUE ULTRAPASSA O LIMITE DO MERO ABORRECIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO QUE SE FIXA EM R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), EM CONSONÂNCIA COM AS NOVAS BALIZAS ESTABELECIDAS POR ESTA TURMA RECURSAL - DANO MATERIAL EVIDENCIADO - RESTITUIÇÃO NA FORMA SIMPLES - AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO."(...) **Dano moral existente. A via crucis do consumidor para a satisfação dos seus direitos transborda o mero aborrecimento e torna-se apta a configurar dano moral"** (TJSC, AC n° 2014.083667-3, Des. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva, j. em 20.10.15). (TJSC, Recurso Inominado n. 0304345-46.2018.8.24.0038, de Joinville, rel. Luis Francisco Delpizzo Miranda, Primeira Turma Recursal, j. 24-09-2020, sem grifo no original).*

E, ainda, da Terceira Turma Recursal:

RECURSOS INOMINADOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. PARCIAL

*PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. RECURSO DA RÉ. INSURGÊNCIA QUANTO AO RECONHECIMENTO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E EM RELAÇÃO À CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA (ART. 6º, VIII, CDC). PARTE RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS A CONTENTO. REITERADAS RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR ACERCA DE QUEDAS NA CONEXÃO E DA BAIXA VELOCIDADE DO PLANO CONTRATADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. **DANO MORAL. VIA CRUCIS PERCORRIDA PELA AUTORA NA TENTATIVA DE SOLUCIONAR O PROBLEMA E DE CANCELAR O PLANO CONTRATADO. ABERTURA, INCLUSIVE, DE RECLAMAÇÃO NO PROCON CONTRA A EMPRESA RÉ. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL EVIDENCIADA. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO.** RECURSO DA AUTORA PRETENDENDO A MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. QUANTUM FIXADO EM PATAMAR MODESTO, CONSIDERANDO OS PRECEDENTES DESTA TURMA RECURSAL. MAJORAÇÃO. SENTENÇA REFORMADA NESTE PONTO. RECURSOS CONHECIDOS, DESPROVIDO O DA RÉ E PROVIDO O DA AUTORA. (TJSC, Recurso Inominado n. 0300010-03.2018.8.24.0064, de São José, rel. Antonio Augusto Baggio e Ubaldo, Terceira Turma Recursal, j. 12-08-2020).*

A fixação do valor da indenização é tarefa complexa para o julgador, que terá que encontrar parâmetros que indiquem a quantia reputada justa. Na ausência de montante fixo predefinido, segue este Juizado Especial Cível o entendimento que têm balizado as decisões do Superior Tribunal de Justiça para casos semelhantes:

*RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. **CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO.***

- 1. Discussão restrita à quantificação da indenização por dano moral sofrido pelo devedor por ausência de notificação prévia antes de sua inclusão em cadastro restritivo de crédito (SPC).*
- 2. Indenização arbitrada pelo tribunal de origem em R\$ 300,00 (trezentos reais).*
- 3. Dissídio jurisprudencial caracterizado com os precedentes das duas turmas integrantes da Segunda Seção do STJ.*
- 4. Elevação do valor da indenização por dano moral na linha dos precedentes desta Corte, considerando as duas etapas que devem ser percorridas para esse arbitramento.*
- 5. Na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes.*
- 6. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo*

juiz.

7. Aplicação analógica do enunciado normativo do parágrafo único do art. 953 do CC/2002.

8. Arbitramento do valor definitivo da indenização, no caso concreto, no montante aproximado de vinte salários mínimos no dia da sessão de julgamento, com atualização monetária a partir dessa data (Súmula 362/STJ).

9. Doutrina e jurisprudência acerca do tema. 10. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (REsp n. 1.152.541/RS, Terceira Turma, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. em 13/9/2011, sem grifo no original).

Na primeira etapa do método bifásico, em consulta a recentes precedentes das Turmas Recursais deste Estado, encontraram-se as seguintes balizas:

- R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - TJSC, Recurso Inominado n. 0006006-60.2015.8.24.0064, de São José, rel. Luis Francisco Delpizzo Miranda, Primeira Turma Recursal, j. 29-10-2020

- R\$ 3.000,00 (três mil reais) - TJSC, Recurso Inominado n. 0304345-46.2018.8.24.0038, de Joinville, rel. Luis Francisco Delpizzo Miranda, Primeira Turma Recursal, j. 24-09-2020.

- R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) - TJSC, Recurso Inominado n. 0302831-09.2018.8.24.0022, de Curitiba, rel. Adriana Mendes Bertocini, Terceira Turma Recursal, j. 09-09-2020

- R\$ 7.000,00 (sete mil reais) - TJSC, Recurso Inominado n. 0300010-03.2018.8.24.0064, de São José, rel. Antonio Augusto Baggio e Ubaldo, Terceira Turma Recursal, j. 12-08-2020

Há outros precedentes fixando valores maiores e menores para casos semelhantes. Os acima apontados estão entre aqueles representativos dos valores que, habitualmente, são fixados por cada Turma Recursal. Diante disso, entendo que o valor básico para a indenização deva ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada um dos autores, que não é o menor nem o maior valor encontrado e, como dito, é "básico", o piso de onde se partirá para o estabelecimento da compensação.

Pelos documentos juntados pelos autores, não há provas sobre a necessidade de fixação de montante superior ao aqui definido para cumprimento da função pedagógica da indenização. Logo, a manutenção do valor da indenização no valor aqui fixado atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

III. DISPOSITIVO

Ante o supra exposto:

1) nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos formulados na petição inicial para:

a) tornar definitiva a tutela de urgência concedida no

evento 13, que determinou o restabelecimento das linhas telefônicas **(48) 98804-6202, (48) 99800-0770 e (48) 98813-4849**; e

b) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, para cada um dos autores, montante a ser corrigido monetariamente pelo INPC-IBGE (art. 1º do Provimento 13/95-CGJ/SC), a partir do arbitramento (enunciado da súmula 362 do STJ), e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406 do Código Civil c/c art. 161, §1º, do Código Tributário Nacional), contados a partir da citação (art. 405 do CC e art. 240, caput, do CPC).

2) Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios (art. 55 da Lei 9.099/95).

3) PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. INTIMEM-SE.

4) Transitada em julgado, ARQUIVE-SE.

Documento eletrônico assinado por **FERNANDO VIEIRA LUIZ, Juiz de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310035570071v20** e do código CRC **f280b487**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): FERNANDO VIEIRA LUIZ
Data e Hora: 7/11/2022, às 16:54:46

5005150-10.2022.8.24.0082

310035570071.V20