

Sentença

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível
Processo nº: [5130042.70.2018.8.09.0042](#)
Promovente(s): Solange Ribeiro Nunes Da Silva Me
Promovido(s): Claro S/a

Dispensado o relatório, nos termos do art. 38 da lei de regência.

Trata-se de ação de danos morais movida por SOLANGE RIBEIRO NUNES DA SILVA ME em face da CLARO S/A, alegando ser titular de seis linhas telefônicas, de números No [\(62\) 9926-XXXX](#), No [\(62\) XXXXXX](#), No [\(62\) 99261-4XXX](#), No [\(62\) 99261-XXX](#), No [\(62\) 99261-XXX](#), No [\(62\) 99261-XXXX](#), desde o ano de 2007, pelo plano total share.

No entanto, teria problemas habituais todo mês com relação à fatura, tomando horas do seu dia. Junta 51 protocolos de ligação para o serviço de atendimento da empresa.

Narra outros problemas na aquisição de aparelho celular, incorretamente debitado em sua conta telefônica, o que gerou mais reclamações pela central de atendimento da ré.

Houve, ainda, a cobrança de multa por quebra de contrato, em decorrência da alteração do plano que sequer fora solicitada.

Funda seu pleito nas constantes ligações, por vezes prolongadas por mais de uma hora, e o fato de ser a ré a única empresa de telefonia da cidade.

A autora é empresária individual, conforme informa em sua petição de emenda.

Em sua defesa, a parte ré limitou-se a pugnar pela legalidade das cobranças e da validade das avenças firmadas.

Inclusive, menciona que a autora disse ter seu nome negativado indevidamente, e que isso teria sido decorrente da quebra antecipada da fidelização. Discorre longamente sobre a prática contratual de tal fidelização, e defende a inexistência de danos morais.

Pede a condenação da parte autora em litigância de má-fé pelo art. 80, I, II e III do CPC.

De plano, conforme audiência realizada, verifico que a parte ré não fez juntar a procuração no prazo concedido, razão pela qual o ato não pode favorecer-lhe e considera-se revel, nos termos da legislação em vigor, o que não obsta o recebimento de eventual defesa em juntada por linha, como mera petição.

Pois bem. A sentença, como hábito deste juízo, será simples, mormente porque se trata do rito do juizado especial cível, cuja informalidade faculta ao magistrado uma sentença mais singela que a habitual, sem descurar do exame de todos os elementos levantados pelas partes.

De incontroverso nos autos há que a parte autora possui, de fato, relação comercial com a parte ré. Também não se discute que tenha feito inúmeras ligações ao SAC da empresa, de outubro de 2013 a março de 2018, totalizando 51 protocolos.

Conclui-se, portanto, que, de fato, há alguma dissonância na relação consumista em voga.

A parte ré defende que a parte autora não compreende os termos contratuais em sua contestação intempestiva, sendo legais todos os seus atos.

Sir Arthur Conan Doyle colocou na boca de seu mais famoso personagem, Sherlock Holmes, a seguinte frase: “Uma vez eliminado o impossível, o que restar, não importa o quão improvável, deve ser a verdade”.

Podemos logo descartar a hipótese de que, desde 2013, a parte autora fez ligações para a parte ré já com a intenção de ingressar com ação de indenização quatro anos e meio depois, como os planos quinquenais da malfadada ex-URSS comandada pelo nefasto Stálin.

Não é crível que a parte autora pretendesse gastar seu tempo e paciência com isso.

Também se pode obliterar a pretensão de que a parte autora seja de todo iletrada e ignorante, incapaz de compreender a realidade e, por isso, continuamente aciona a parte ré por motivos simples, que qualquer pessoa mediana entenderia.

Vê-se que a parte demandante atua na seara empresarial e possui seis linhas, de forma que sua compreensão de mundo é mais sofisticada que a média.

Da mesma forma, é inconcebível que a parte autora tenha por passatempo deleitar-se com ligações às empresas para realizar reclamações infundadas, mormente considerando que, se assim o fosse, encerraria seu desiderato no mero incômodo, não restando necessidade de acionar o Judiciário.

O que sobra, portanto, é que a parte demandante realmente considera possuir um problema insolúvel em sua relação com a parte ré, e pretende vê-la repreendida em razão dessa sensação de impotência que a acomete.

Da leitura dos autos, e pela carga dinâmica da prova, este juízo afere ser veraz a narrativa da parte autora. Há, sem dúvida, uma constante falha na prestação de serviço, representada por diversas situações narradas na inicial, demandando do consumidor ligações habituais para resolvê-las.

Seja pela falta de informação adequada, dever do fornecedor de serviço segundo o Código de Defesa do Consumidor, seja por equívocos deliberados, como a cobrança de valores indevidos, fato inegável é que se demandou da parte autora uma atenção constante para reparar tais erros, inconvenientes perenes da relação.

Assim, falha a ré ao alegar que sua conduta é escorreita, pois há inúmeros equívocos por si praticados que exigiram da consumidora intervenções diversas. Tantas e tamanhas que, apenas nos autos, comprovou cinquenta e uma ligações.

O fato deslindado no feito, destarte, está claro: a ré prestou um serviço de qualidade duvidosa e que trouxe inconvenientes diversos para a consumidora.

Resta saber se estes inconvenientes são suficientes para engendrar uma dor anímica tamanha, hábil a justificar indenização.

Na vida em geral, pelo tamanho da sociedade e o número de atividades e compromissos que assumimos, errar é algo natural. Erramos continuamente, em pequenas gafes ou em atos mais complexos.

Mandamos mensagens erradas pelos aplicativos e culpamos, às vezes com razão, o corretor

automático. Há momentos em que erramos o destinatário. Tão ordinários são esses erros que aplicativos como WhatsApp e Telegram permitem que se apague mensagens equivocadas um tempo depois de enviadas, e até o Gmail autoriza o resgate do e-mail enviado equivocadamente durante um certo lapso de tempo.

Tudo isso foi desenvolvido em virtude de uma demanda evidente da sociedade que, por muito fazer, muito erra.

Também nas relações de consumo de massa e nas que atendem grande volume de pleitos é natural que se comentam equívocos.

Este juízo por vezes profere decisões ou sentenças que demandam a interposição de embargos de declaração, recurso rotativo previsto no Código de Processo Civil justamente porque se reconhece que o magistrado pode cometer equívocos.

Da mesma forma, são várias as determinações judiciais para emenda da inicial ou decisão equivalente diante de um equívoco praticado pelo advogado ou promotor de justiça.

Segundo o adágio notório, errar é humano, e a vida em sociedade exige complacência com os equívocos e tropeços alheios, para que tenham também com os nossos. Isso considerando uma situação razoável, onde o erro é exceção, não a regra.

A partir do momento que o erro se torna regra, já é preciso examinar sua origem, pois algo foge à normalidade, ao esperado socialmente.

Veja-se o caso em voga. Não se pode considerar como algo normal ter que contatar a empresa prestadora de serviço todo mês para resolver problemas por ela mesma causados.

Há aí uma desídia muito além do esperado, um erro muito maior do que o suportável, beirando o que a doutrina norte-americana chama de “gross negligence”, consistente em uma indiferença e uma violação legal dos direitos alheios.

Melhor explicando, trata-se da conduta consciente e voluntária do agente que abre mão de cuidados essenciais e cujos atos possuem probabilidade de causar dano alheio.

É diferente da “ordinary negligence”, na qual há apenas a ausência de cuidado nas normas de conduta esperadas. Na “gross negligence” o agente pouco se importa com os outros e, embora não queira o resultado danoso, também não liga caso ele venha a acontecer.

Mutatis mutandis, seria a culpa consciente do Direito Penal brasileiro.

Tais informações são trazidas a título ilustrativo, eis que a legislação pátria é mais que suficiente para resolver o tema, e nesse caso invoca-se o art. 422 do CC, que prevê:

Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

Essa boa-fé objetiva é aquela conduta socialmente esperada, da qual derivam as figuras da “non potest venire contra factum proprium”, “surretio”, “supressio” e a vedação à reserva mental (art. 110, CC).

Trazendo para a realidade concreta, quando a consumidora celebrou o contrato com a empresa de telefonia, é óbvio que ela não descartava a ocorrência de eventuais erros, mas ela esperava, como qualquer um de nós espera, uma prestação de serviço eficaz, que não demande ajustes mensais por coisas triviais.

Nenhum consumidor espera, e nem a legislação específica permite, que se transfira o ônus de bem prestar o serviço a uma auditoria do hipossuficiente. Mesmo depois de tantas reclamações da parte autora, a parte ré continuou a ignorá-las e, dando de ombros, prestar um serviço menos que satisfatório.

Na situação vertente extrai-se uma culpa consciente da parte ré que, mesmo informada dos constantes equívocos, fez ouvidos de mercador, literalmente, e deixou a consumidora com o dever de reclamar a todo tempo, muito embora a sua parte, o pagamento das faturas, estivesse sendo feito de maneira regular.

Até mesmo o mais dedicado monge com sua paciência cederia diante de anos de descaso consciente.

Caso se pergunte o motivo da parte autora não ter optado por outra operadora de telefonia, insistindo na ré, esclarece-se ao desavisado que a Comarca de Fazenda Nova, da qual este juízo tem a honra de ser titular e morador, é pequenina urbe, e a Claro é a única empresa que cobre a área com alguma efetividade.

Faltam opção aos moradores, portanto, sendo compreensível que a parte autora tenha de permanecer vinculada à parte ré, ou optar por ficar sem telefone, algo, hoje em dia, inimaginável, especialmente para quem exerce atividade comercial.

E esse descaso se estendeu até mesmo a essa demanda, eis que, em uma defesa genérica e intempestiva, a parte ré levantou argumentos atinentes a uma suposta negatização da parte autora, que sequer é objeto da inicial.

Trata-se de uma prática habitual de defesas meramente burocráticas das grandes empresas que, por ironia, consome o tempo útil desse juízo por aspectos formais e atrasam a prestação jurisdicional.

Claramente roubam o tempo do magistrado, que é curto e finito como de todos os mortais desde Adão, em prejuízo dos milhares de processos que demandam pronto atendimento. Nesse caso, porém, não há indenização, salvo as sanções processuais.

O tempo é sagrado, embora tenhamos todos o hábito de desperdiçá-lo, acreditando haver um amanhã.

Para realçar a importância do tempo, convém recordar como ele é lembrado em algumas músicas.

Renato Russo, na música Tempo Perdido de sua banda Legião Urbana, logo na abertura canta:

Todos os dias quando acordo
Não tenho mais
O tempo que passou
Mas tenho muito tempo
Temos todo o tempo do mundo

Todos os dias
Antes de dormir
Lembro e esqueço
Como foi o dia
Sempre em frente
Não temos tempo a perder

Recorda o cantor da passagem inexorável dos dias e do futuro inevitável, realçando, na segunda estrofe, como tenta se lembrar do passado para logo esquecê-lo, diante das urgências do presente e das demandas do futuro.

A nostalgia, a idealização do passado, é pungente na interpretação de Nelson Gonçalves na música “Memórias do Café Nice”, ao recordar do que foi perdido:

Ai que saudade me dá

Ai que saudade me dá

Do bate-bapo do disse me disse

lá no café nice ai, que saudade me dá

Lupicínio Rodrigues oferta rara lição de filosofia pouco notada em sua música “Maria Rosa”. Trata do presentismo da protagonista da letra, da vaidade, do arrependimento e da nostalgia. O mesmo autor, em “Esses Moços” trata da ignorância e da experiência tardia que só o tempo traz.

De um lirismo ímpar a interpretação de Toquinho na música “Aquarela”, cuja letra conduz a uma reflexão sobre a passagem da vida, o futuro que chega “sem pedir licença” e nos convida “a rir ou chorar” na aquarela da vida “que um dia descolorirá”.

Ainda na poesia, mas não mais na música, é obrigatória a lembrança de Omar Khayyam, nascido na Pérsia em 18.5.1048. Matemático e astrônomo, mas também filósofo, jurisconsulto e de tantas outras habilidades, além da contribuição dada na área da álgebra, foi na poesia que se destacou com seus Rubaiyat (quadradas), onde transmite seu desalento com a vida e a incerteza do futuro, como:

Busca a felicidade agora, não sabes de amanhã.

Apanha um grande copo cheio de vinho, senta-te ao luar, e pensa:

Talvez amanhã a lua me procure em vão.

ou:

É inútil a tua aflição; nada podes sobre o teu destino.

Se és prudente, toma o que tens à mão.

Amanhã... que sabes do amanhã?

Transmite a importância do presente e do tempo que se vive, o valor de cada minuto de nossa vida que deve ser aproveitado com significado, em que pese sua opção sibarita.

Sobre o tempo também já se debruçaram vários filósofos, como Platão, Aristoteles, Santo Agostinho, Newton, Kant e Nietzsche, a ponto de criar-se, no século passado, uma vertente própria, a filosofia do tempo.

Nessa miríade de visões, é oportuno recordarmos de Heidegger, para quem a separação do tempo é uma atividade humana, eis que o homem é capaz de desenvolver a noção de finitude e o medo da morte, engendrando angústia e remorso.

A Física, sem dúvida, também envereda por essa área, despiciendo aqui elencar as várias reflexões de Einstein ou Hawking.

Música, Poesia, Filosofia, Física, Religião, Cinema... não existe uma área onde o tempo não esteja presente ou não seja fruto de reflexão. Mesmo a pessoa mais bruta reconhece o significado da saudade, que surge com a passagem do tempo e a separação daquilo que é caro.

Não há, portanto, dúvida que o tempo é um dos nossos ativos mais caros, forjando o adágio conhecido de “tempo é dinheiro” (“time is money”). Mas tempo é muito mais que dinheiro.

Cada segundo é um segundo de possibilidades, não apenas de negócios, mas de alegria, de compaixão, de tristeza, de júbilo, de compartilhar com os amigos, como na mencionada música “Aquarela”.

Nós, que somos empregados, vendemos nosso tempo e habilidades por dinheiro, para que no resto do tempo que nos sobra possamos ter alguma felicidade.

Difícil encontrar adjetivo para falar de quem nos rouba o tempo, essa finitude que por vezes dá minutos de vida aos recém-nascidos e mais de um século a outros. Nessa loteria só nos cabe o presente, e é esse presente que é subtraído dia após dia, voluntariamente ou a contragosto.

No caso da parte autora, além de pagar pelo serviço, perdeu seu tempo. Instantes que poderia gastar com quem lhe é caro, com seu próprio negócio, assistindo algo engraçado ou até mesmo amassando uma bolinha de papel e jogando para cima.

O tempo lhe pertencia para gastar como lhe aprouvesse.

Mas esses momentos foram subtraídos pela reiterada conduta displicente da parte ré, que, mesmo depois de tantos equívocos, não se importava com mais um consumidor prejudicado.

Este juízo adverte que não reconhece a tese de “perda de tempo útil” como uma inovação ou algo isolado. Não existe mais uma modalidade de dano moral. Seria como admitir uma modalidade nova para cada fato que afeta a alma ou a imagem da pessoa.

O que existe é um ato que se configura como lesivo ao aspecto anímico alheio, a demandar indenização.

Errar, como dito, é algo suportável. Não sei se é possível falar em “direito de errar”, uma vez que a conduta culposa pode gerar danos. Mas, dentro da razoabilidade da vida social, é admissível, como demonstrado, a ocorrência de certos fatos como meros aborrecimentos.

Ultrapassada a razoabilidade, incide na ilicitude prevista no art. 186 do CC, demandando a indenização.

Evita-se aqui citar o Decreto n. 6.523/2008, que trata do SAC, ainda que tenha como previsão em seu art. 8º a celeridade, porque não se está a discutir o tempo de atendimento, mas a reiteração nos erros que levaram a tais atendimentos.

Daí decorre, como óbvio, a lesão à mencionada boa-fé objetiva, ferindo a justa expectativa do consumidor.

Presentes, portanto, o ato ilícito, o dano injusto, o nexó de causalidade e a culpa, exurgindo o dever de indenizar.

Em proêmio, destaco que não há qualquer impedimento em fixar o dano moral em favor da parte autora, declinada como empresa.

Embora a inicial careça de substrato quanto ao conhecimento dos meandros legais acerca dos danos morais, cujo aspecto subjetivo informa que se indeniza apenas as pessoas físicas, por serem as únicas com alma, dos autos extrai-se que se trata de empresária individual.

Ou seja, a parte autora e sua atividade comercial se confundem. A angústia que sofreu foi pessoal, e não direcionada à pessoa jurídica, razão pela qual não há que se questionar esse aspecto, observado pelo juízo.

Da conduta da parte ré, pelo tempo tomado, surge natural angústia e sensação de impotência, seguida de impaciência e raiva, sentimentos que todos já sentimos e são facilmente explicados, despiendo alongar-se quanto ao tema.

Muito melhor que qualquer doutrina, vale lembrar Carlos Drummond de Andrade acerca do remorso do tempo perdido e seus efeitos deletérios na psique:

A CASA DO TEMPO PERDIDO

Bati no portão do tempo perdido, ninguém atendeu.

Bati segunda vez e mais outra e mais outra.

Resposta nenhuma.

A casa do tempo perdido está coberta de hera pela metade; a outra metade são cinzas.

Casa onde não mora ninguém, e eu batendo e chamando pela dor de chamar e não ser escutado.

Simplesmente bater.

O eco devolve minha ânsia de entreabrir esses paços gelados.

A noite e o dia se confundem no esperar, no bater e bater.

O tempo perdido certamente não existe. É o casarão vazio e condenado.

Para que não se alegue nulidade por excesso de lirismo desse juízo, já que o Brasil é o país das nulidades e das novidades processuais que obstam ou confundem o conhecimento meritório, menciona-se que não se trata de decisão insular, havendo dezenas semelhantes no país, como este

aresto do Egrégio Tribunal de Justiça Carioca:

[0004221-69.2015.8.19.0204](#) - APELAÇÃO Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI -
Julgamento: 23/11/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. RECURSO INTERPOSTO COM FUNDAMENTO NO CPC/2015. COBRANÇAS INDEVIDAS REFERENTES A LIGAÇÕES INTERURBANAS EM TELEFONIA MÓVEL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA DEVOLUÇÃO AO AUTOR DO VALOR INDEVIDAMENTE DESPENDIDO NO PAGAMENTO DA FATURA TELEFÔNICA, E IMPROCEDENCIA DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL. INCONTROVERSA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TENTATIVA INFRUTÍFERA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA, TENDO O AUTOR INDICADO NÚMEROS DE PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO E DATA DE CONTATO COM O SAC DA EMPRESA RÉ. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR, ULTRAPASSANDO OS LIMITES DO MERO ABORRECIMENTO. REFORMA DA SENTENÇA PARA FIXAR A CONDENAÇÃO PELOS DANOS MORAIS EM R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS), OBSERVANDO OS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO.

Resta, assim, a fixação do valor. A parte ré é empresa de grande porte. O dano, isoladamente, não é de grande porte, mas a sua reiteração ao longo de quase um lustro demanda uma resposta significativa pelo acumulado período, entendendo este juízo que a quantia de R\$ 7.000,00 mostra-se suficiente ao caso, inclusive em virtude de longa reflexão deste magistrado sobre a necessidade de se ampliar os valores arbitrados a tal título em demandas consumeiristas de massa, como forma de desestímulo pelo volume, e não isoladamente.

Assim, findo o fundamento da sentença, a fim de que, pela loquacidade, também não se acuse o magistrado de consumir o tempo das partes, passa-se ao dispositivo, usualmente a primeira, quiçá a única, parte da sentença que se lê com maior avidez.

FIRME EM TAIS RAZÕES, julgo PROCEDENTE o pedido deduzido na inicial para condenar a parte ré a indenizar a parte autora pelos danos morais causados, arbitrando-se o valor de R\$ 7.000,00, cuja correção pelo INPC e juros de 1% ao mês deverão correr desde a sentença, eis que os atos danosos são vários e diluídos no tempo.

Sem custas e honorários nesta fase. Nada sendo requerido em dez dias após o trânsito em julgado, archive-se com as baixas de mister.

FN, em 25 de maio de 2018.

Eduardo Perez Oliveira
Juiz de Direito