



GOIÂNIA

14ª Vara Cível e Ambiental

Protocolo: 5259493.58.2017.8.09.0051

Classe do CNJ: Procedimento Comum

SENTENÇA

Trata-se de Ação **Procedimento Comum** proposta por **KELEN CRISTINE DE LIMA** em desfavor de **CLARO S.A.**, partes qualificadas na inicial.

A autora alegou no bairro onde reside, Residencial Bela Goiânia, há constantes falhas na prestação de serviço de telefonia, tais como inconstância de sinal, interrupção de ligações, indisponibilidade de rede, ausência de rede de dados, impossibilitando, inclusive, de completar uma simples ligação ou uma busca pela internet, serviço prestado pela requerida, pelo qual paga sem obter a entrega de serviço de qualidade, e mesmo buscando a solução do problema diretamente com a requerida, via *call center*, este não foi levado em consideração pela requerida, deixando de entregar-lhe aquilo que vendera na época da realização do contrato, tratando-se, pois, de propaganda enganosa, violando os preceitos do CDC.

Discorreu acerca do direito que entendeu aplicável à espécie, pleiteou a concessão da antecipação dos efeitos da tutela, para a requerida adotar as medidas necessárias a garantir a utilização do serviço de telefonia ininterruptamente, declarando que a requerida cometeu penalidades, incorreu em práticas inadequadas ao consumidor, causando à autora injustificável perda de tempo útil, produtivo e existencial, condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais.

Deferido à autora os benefícios da gratuidade da justiça, evento nº 05, a análise da liminar foi postergado, determinando-se a citação da parte requerida, evento nº 09.

Citada, a requerida apresentou Contestação no evento nº 23, arquivo nº 02, aduzindo que os benefícios da gratuidade da justiça foi concedido à autora de forma indevida, que os serviços de telefonia estão sendo regularmente prestados à autora, conforme extratos de utilização da linha, que o sinal obtido na cidade de Goiânia-GO, para o serviço 3G e 4G, é classificado como 'BOA', não podendo admitir-se como prova apenas as alegações unilaterais da autora, que a transmissão de dados está sujeita às limitações inerentes à própria internet e a telecomunicação móvel está

sujeita a oscilações e variações de sinal em razão de condições geográficas, climáticas e distância entre o usuário e a antena, dentre outros fatores, não tendo descumprido o artigo 6º, III, do CDC, razão pela qual não há que se falar em condenação a título de danos morais.

Intimada, evento nº 27, a autora apresentou Impugnação no evento nº 28, defendendo que a área apontada pela requerida como coberta é diferente da área onde a requerente reside, que no histórico juntado pela requerida vê-se que por diversas vezes a autora precisou realizar várias tentativas seguidas para um mesmo contato para que fosse possível realizar uma chamada completa, restando clara a instabilidade do sinal de telefone e dados na região da residência da autora, configurando o dano que se pretende a reparação devido a perda de tempo útil, reiterando termos da inicial.

Intimadas as partes acerca das provas que pretendiam a produção, eventos nºs 30 e 31, a requerida informou não haver outras provas a serem produzidas, evento nº 32, tendo a parte autora pleiteou a juntada de provas documentais e depoimento pessoal da requerida, evento nº 34.

Designada Audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento, evento nº 36, esta realizou-se no evento nº 53, frustrando-se a tentativa de acordo, tendo as partes autorizado o julgamento do feito no estado quem que se encontra, não pretendendo a produção de outras provas além das constantes nos autos.

É o Relatório. Decido.

Em se tratando de matéria de direito e de fato, às partes foi oportunizado a produção da prova que pretendiam, evento nº 29, tendo a parte requerida informado o desinteresse na produção de provas, evento nº 32, e a prova pretendida pela autora, evento nº 34, foi produzida no evento nº 53, fazendo-se, então, exercitável o julgamento do feito na forma em que se encontra, motivo pelo qual passo ao julgamento do mérito da lide instalada, na forma do 490, do Código de Processo Civil, apreciando o pedido com base no disposto no artigo 371 do Código de Processo Civil.

Na ordem de enfrentamento das matérias postas em juízo, verifico que não foram arguidas prejudiciais de mérito, tendo sido arguida preliminar, porém, antes de analisá-la, há pormenor que deve ser dirimido previamente.

DA RELAÇÃO EXISTENTE ENTRE AS PARTES

In casu, aplicam-se as normas insertas no Código de Defesa do Consumidor, sendo a requerente detentora da condição de consumidora (artigo 2º, do Código de Defesa do Consumidor), estando no outro polo da relação jurídica material, a requerida, na condição de prestadora de serviço de telefonia (artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor).

É sabido que muito embora esteja clara a relação de consumo na presente lide, a inversão do ônus da prova **não** é uma imposição legal, estando subordinada à verificação pelo julgador dos requisitos da verossimilhança ou hipossuficiência da parte consumidora.

Assim, verifico a verossimilhança nas alegações da autora narradas na inicial em contraposição às provas produzidas nos autos, estando configurada ainda a sua hipossuficiência como consumidora, haja vista a sua hipossuficiência técnica diante da

parte requerida, que é a parte que detém todas as condições de provar o defeito ou não na prestação do serviço, razão pela qual **inverte** o ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, especialmente, quanto as provas **negativas**.

No ordenamento Jurídico Brasileiro, em casos como os da espécie, o ônus da prova recai inteiramente sobre a fornecedora do serviço, em face das disposições contidas na lei consumerista, porquanto, somente este detém as informações sobre a ocorrência de defeito ou não na prestação do serviço, cabendo à parte requerida demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito que a parte autora alega lhe assistir, como preconiza o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Inobstante, é necessário trazer à baila que se faz obrigação da parte autora a comprovação das provas **positivas**, a comprovação dos danos sofridos em razão da relação ora discutida, bem como o nexa entre este dano e a atuação da requerida.

Dirimido o pormenor, passo a análise da preliminar arguida.

DA INDEVIDA CONCESSÃO - GRATUIDADE DE JUSTIÇA - ARTIGO 337, XIII, DO CPC

O artigo 98, *caput* e § 2º, do Código de Processo Civil, dispõe que tanto a pessoa natural quanto a jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tendo direito à gratuidade da justiça.

A legislação processual vigente ainda autoriza o pedido em qualquer momento ou fase do processo por petição em que a parte ou interveniente alegue a insuficiência de recursos, presumindo-se ser verdadeira a alegação da pessoa natural quanto a essa insuficiência (artigo 99, *caput* e § 3º do Código de Processo Civil).

No entanto, destaca-se que essa presunção é relativa, o que autoriza o indeferimento do benefício quando houver elementos que evidenciem a falta de pressupostos legais para a concessão da gratuidade (art. 99, *caput* e § 2º do CPC), ou mesmo a sua revogação, desde que reste comprovado a inexistência ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à sua concessão (artigo 100 do CPC e artigo 7º da Lei nº 1.060/50).

A requerida apresentou impugnação à concessão do benefício da Justiça Gratuita concedida à parte autora, contudo, vale ressaltar que a concessão do benefício não pressupõe miserabilidade absoluta da parte assistida, basta, pelo conceito legal de pobreza, que não tenha condições de custear o processo sem prejuízo da subsistência própria e da família.

O benefício em questão foi concedido por este magistrado, evento nº 05, após deliberar acerca do pedido e demonstração da condição de hipossuficiente, verificando estarem presentes os requisitos autorizadores da concessão do benefício, evento nº 01, arquivo nº 06, sopesando a renda declarada com as despesas processuais.

É ônus daquele que impugna a concessão do benefício da justiça gratuita demonstrar a suficiência financeira econômica da beneficiária (artigo 373, inciso II do CPC), o que não foi observado pela parte requerida, que não trouxe junto a sua Contestação do evento nº 23, arquivo nº 02, qualquer documento que comprove a



inexistência ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à concessão do benefício, observados nos autos, evento nº 01, arquivo nº 06.

Sendo assim, ausentes indícios mínimos que apontem a inexistência ou o desaparecimento dos requisitos essenciais à concessão da justiça gratuita, **rejeito** esta preliminar arguida.

Deste modo, superada a questão preliminar, estando o feito em ordem, pelo que não vislumbro irregularidades a serem sanadas, passo ao enfrentamento do "*meritum causae*".

DO MÉRITO

A lide cinge-se unicamente acerca do dever ou não da requerida de implantar na área da residência da autora as cautelas de praxe para garantir a utilização do serviço de telefonia ofertado com qualidade e ininterruptamente, bem como se há o dever de reparar ou não eventuais danos morais que a parte autora alega ter sofrido em razão dos serviços prestados sem a qualidade esperada e anunciada, e pelo tempo dispendido para resolução da situação narrada.

DA PROPAGANDA - VINCULAÇÃO - CONTRATAÇÃO

A parte autora informa ser cliente da requerida, condição que a requerida não nega, pelo contrário, confirma a relação existente entre as partes, evento nº 23, arquivo nº 02, e neste particular, ofertado à autora internet 4G e bom funcionamento das chamadas a realizar, evento nº 01, arquivos nº's 14 e 15, estes devem ser impreterivelmente cumprido, diante da pactuação levada a efeito.

Entenda-se que a requerida não estava obrigada a ofertar à autora internet 4G e bom funcionamento das chamadas a realizar, todavia, ao propagar propaganda com tais peculiaridades, deve manter íntegra sua posição e efetivamente proporcionar à autora os serviços de telefonia ofertados na qualidade proposta, tendo em vista que "*a proposta de contrato obriga o proponente*", conforme prevê o artigo 427 do Código Civil, vinculando-o, nos termos do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor.

DA COBERTURA

Observei que a requerida, defende não ter havido falhas na prestação dos serviços ofertados à autora, porém, o documento do evento nº 23, arquivo nº 01, é claro ao demonstrar que a autora, por diversas vezes teve suas chamadas interrompidas, tendo de reiniciá-las, gerando a frustração contratual que ocasionou o ajuizamento da presente ação, tendo a autora pago por serviços prestados em descontinuidade e a descontento da consumidora.

É importante esclarecer que à parte requerida foi oportunizado produzir as provas que julgasse pertinente, evento nº 29, quedando-se em colacionar as telas dos eventos nº's 23, 39 e 46, que demonstram a cobertura para a "Rua **G**-5", rua esta diversa da em que a requerente reside, porque o endereço da autora é "Rua **BG**-5", conforme depreende-se da inicial, evento nº 01, arquivo nº 01 e do documento do evento nº 01, arquivo nº 07, portanto, deixou a requerida de comprovar as suas alegações, de que prestara o serviço contratado sem intercorrências, o que não se mostra verossímil diante das provas em contrário encartadas aos autos, evento nº 01, arquivo nº 01, folhas nº's 05 e 15, evento nº 23, arquivo nº 01, devendo arcar com o ônus da prova que deixou de produzir quando lhe oportunizado fazê-lo.

DANOS MORAIS DESVIO PRODUTIVO

O descumprimento contratual, por si só, caracteriza em regra, mero dissabor comum nas relações consumeristas, só se configurando dano moral indenizável quando resultar em ofensa ao direito da personalidade. No caso, a desídia da requerida fornecer à autora os serviços de telefonia lhe ofertados, dando vigência as reclamações de falha na prestação dos serviços conforme pactuado, evento nº 01, arquivo nº 07, o desgaste da autora, o descaso da requerida, fazendo com que a autora necessitasse ingressar na via judicial para a solução da problemática noticiada na exordial, transbordam o mero dissabor e encaminha para o ilícito, merecendo a parte ser indenizada pelo desvio de tempo útil, este como forma de indenização pelos danos causados pelo seu afastamento do sossego cotidiano, abalado pela conduta nociva da requerida, para tratar assunto que deveria ser resolvido de ofício pela fornecedora dos serviços quando informada da falha no serviço insatisfatoriamente prestado.

Ao arbitrar o *quantum* devido a título de danos morais, deve o julgador se atentar para os princípios da razoabilidade e proporcionalidade para alcançar o caráter dúplice da indenização, ou seja, compensatória e pedagógica, de acordo ainda, com as circunstâncias do caso e as condições socioeconômicas das partes. Por conseguinte, na hipótese em apreço, fixo o valor indenizatório em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), mostrando-se suficiente para reparar o dano sofrido e não induzir empobrecimento do causador do dano, tampouco gerar o enriquecimento indevido da vítima.

DISPOSITIVO

Diante todo o acima exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE**, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, o pedido do evento nº 01, arquivo nº 01, tópico "b", para determinar à requerida que, no prazo de 01 (um) ano, adote as medidas necessárias, técnica ou de outra natureza, substituindo equipamentos, instalações de antenas fixas ou móveis, a fim de atender a localidade da residência da autora, Residencial Bela Goiânia, Rua BG-05, QD. 03, Lt. 33, Goiânia-GO, resolvendo definitivamente os problemas existentes, garantindo-lhe a utilização do serviço de telefonia celular móvel e rede de dados (internet móvel) de forma significativamente satisfatória, tal com divulga nos meios de comunicação, sem constantes quedas de sinal e interrupções, sob pena de ser-lhe arbitrado multa cominatória a ser recolhida ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil, o pedido do evento nº 01, arquivo nº 01, tópico "h", para **condenar** a requerida a pagar à autora, indenização por danos morais, pelo desvio produtivo, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), vez que a requerida não comprovou que no local de residência da consumidora havia cobertura para linha telefônica vendida, sendo abusiva a conduta da requerida de vender telefone/linha telefônica para lugar (residência da autora) não coberto por sua rede/sinal de telefonia móvel, havendo séria violação ao artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

O valor mencionado no parágrafo antecedente deverá ser corrigido monetariamente pelo INPC a partir do arbitramento, nos moldes da Súmula 362 do STJ, com juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês), a partir da citação - 19.02.2018, evento nº 23, arquivo nº 02, comparecimento espontâneo para



apresentação de Contestação -, nos termos do artigo 405 Código Civil.

Condeno a parte requerida ao pagamento das custas e honorários, sendo que fixo esta última verba em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, atento as balizas fixadas nos incisos I a IV do § 2º do mesmo artigo.

Transitada em julgado, pagas as custas ou anotadas na distribuição, nada mais havendo, arquivem-se os presentes autos com as cautelas de praxe.

Publique-se. Intimem-se.

Goiânia, 09 de dezembro de 2019.

Carlos Magno Rocha da Silva

Juiz de Direito

AV. Olinda Esquina c/a Rua PL-03, Q.G, s/n, Fórum Cível, 8º Andar, Sala 817, Park Lozandes, GOIÂNIA-GO, CEP: 74884-120

Valor: R\$ 20.000,00 | Classificador: Aguardando análise do Juiz
Procedimento Comum
GOIÂNIA - 14ª VARA CÍVEL E AMBIENTAL
Usuário: Humberto Péricles Rodrigues Rocha - Data: 09/12/2019 19:25:21