



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Fórum Cível de Goiânia
7º Juizado Especial Cível (2ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis)
Avenida Olinda com Avenida PL-3, Qd. G, Lt. 04, Parque Lozandes, Goiânia-
GO

Autos: 5371775-29.2023.8.09.0051
Natureza: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de
Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do
Juizado Especial Cível
Requerente: Sonia Maria Maciel Dos Santos Rodrigues
Requerido: Claro S.a.

SENTENÇA

Dispensado o relatório, conforme disposto no artigo 38, da Lei nº 9.099/1995. Considerando, porém, os deveres de fundamentação e completude previstos no art. 93, inciso IX, da Constituição da República e no art. 489 do Código de Processo Civil, inafastáveis também no procedimento sumaríssimo, segue um breve resumo das questões de fato e de direito a serem examinadas no caso concreto.

Cuidam os autos em epígrafe de “*Ação de obrigação de fazer c/c danos morais*” ajuizada por **SONIA MARIA MACIEL DOS SANTOS RODRIGUES**, devidamente qualificada, em desfavor de **CLARO S.A**, pessoa jurídica de direito privado igualmente individualizada e representada por preposto habilitado.

Segundo narrativa contida na peça de ingresso, bem ainda de conformidade com os documentos que a acompanham, a parte promovente alega que é motorista de aplicativo e tem como contato profissional o telefone (62)99313-7737, o qual é vinculado à promovida. Afirma que sempre pagou as suas faturas em dia para poder usufruir de todas as vantagens do plano. A autora sustenta que, no dia 23/05/2023, a sua linha foi suspensa indevidamente pela requerida. Acrescenta que, mesmo após o registro de várias reclamações, a autora continua sem conseguir receber/fazer qualquer tipo de ligação e sem acesso a dados moveis. A autora requer a condenação da ré na obrigação de restabelecer o serviço, bem como ao pagamento de indenização por danos morais e lucros cessantes.

Citada, a requerida apresentou contestação alegando que inexistente falha no serviço de telefonia móvel disponibilizado. Manifestou-se, assim, pela improcedência dos pedidos iniciais.

É o resumo do essencial. Fundamento e Decido.

Observo que nos autos litigam partes legítimas e devidamente representadas, conforme demonstram as procurações e a carta de preposição aqui contidas. Não há vícios ou nulidades processuais a serem sanadas, nem

Valor: R\$ 19.400,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 6º, 7º, 8º, 9º, 10º E 11º
Usuário: LORRAINY CRISTHINY MENDONÇA DE ANDRADE - Data: 24/01/2024 18:17:17



tampouco questões prejudiciais ou preliminares a serem dirimidas incidentalmente. Desta feita, ausente a necessidade de produção de prova em audiência, reputo encerrada a instrução processual, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, passando para a análise do mérito.

No caso, aplicam-se as normas insertas no Código de Defesa do Consumidor, sendo a autora detentora da condição de consumidora (artigo 2º do CDC) e a requerida detentora da condição de fornecedora de produtos e serviços (artigo 3º, §2º, CDC). As regras e princípios previstos no microsistema protetivo da Lei n.º 8.078/90 objetivam justamente harmonizar os interesses em jogo nas relações jurídicas de consumo, reprimindo o abuso do poder econômico e as práticas contratuais contrárias à boa-fé objetiva.

Por força da “teoria do risco do empreendimento”, todo aquele que se dispõe a exercer atividade no campo do fornecimento de bens ou da prestação de serviços tem o dever legal de responder pelos fatos e vícios resultantes dessa atividade, independentemente da existência de culpa. Nessa moldura de direito, basta ao consumidor demonstrar a falha na conduta do fornecedor e o nexo de causalidade entre ela e o dano sofrido para que se imponha o dever de indenizar, obrigação esta que somente pode ser isentada quando comprovada a inexistência do vício, a culpa exclusiva do consumidor pelo dano por ele sofrido ou a presença de alguma das causas excludentes de responsabilidade genéricas (força maior ou caso fortuito externo).

A evidente relação de consumo não autoriza, por si só, a inversão do ônus da prova, a qual está subordinada à verificação pelo julgador dos requisitos da verossimilhança ou hipossuficiência da parte consumidora, a quem incumbe o ônus da comprovação das provas positivas.

Assim, além da verossimilhança nas alegações da autora narradas na inicial, em consonância às provas produzidas nos autos, há configurada a sua hipossuficiência técnica diante da parte requerida, que é a parte que detém todas as condições de provar a existência ou não de relação jurídica, razão pela qual **inverto o ônus da prova**, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, especialmente, quanto as provas negativas.

No ordenamento Jurídico Brasileiro, em casos como os da espécie, o ônus da prova recai inteiramente sobre prestador de serviço, em face das disposições contidas na lei consumerista, quando somente este detém as informações sobre a contratação e sua forma de composição. Deste modo, impõe-se 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.

Conforme já relatado, a parte requerente veio a juízo alegar que houve falha na prestação do serviço da operadora de telefonia requerida, em razão do bloqueio indevido da sua linha telefônica, o que lhe trouxe prejuízos por se tratar de contato profissional.

A autora trouxe aos autos comprovantes de que o número do seu telefone é o seu contato profissional, bem como as reclamações registradas junto à operadora requerida.



Por outro lado, a empresa promovida, ignorando o ônus de apresentar algum fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito suscitado pela promotora, não trouxe aos autos qualquer elemento de prova capaz de confirmar a devida prestação do serviço, provas cuja produção encontrava-se a seu inteiro alcance, de modo que sua omissão quanto à tal demonstração infirma e evidencia a má prestação dos serviços.

O cenário fático revela que a parte requerente foi privada da utilização de seu número de telefone, o que lhe causou ainda maiores percalços, haja vista que utiliza tal número para contato com clientes e para prestar o serviço de motorista de aplicativo.

Consideradas as premissas até aqui delineadas, denoto que o dano moral está materializado na intervenção inconveniente na linha telefônica da parte autora, interrompendo a fruição do serviço de telefonia, no descumprimento do CDC e dos princípios básicos da proibidade e da lealdade contratual.

Logo, se observa que a interrupção abrupta do serviço de telefonia trouxe transtornos e frustração da legítima expectativa da requerente, restando nitidamente demonstrado o defeito no atendimento da empresa ré.

Sobre o assunto, colhe-se da jurisprudência:

RECURSO INOMINADO. SERVIÇO DE TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PORTABILIDADE NÃO SOLICITADA PELA USUÁRIA. PRESTADORA DOADORA QUE NÃO COMPROVA TER RECEBIDO PEDIDO DE PORTABILIDADE DA PRESTADORA RECEPTORA. BLOQUEIO INTEGRAL DOS SERVIÇOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1- INSURGÊNCIA DE UMA DAS EMPRESAS DE TELEFONIA RÉ. AUSÊNCIA DE QUALQUER PROVA QUANTO A REGULARIDADE DA PORTABILIDADE. **BLOQUEIO INDEVIDO. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO, QUE POR SI SÓ GERA DANOS MORAIS. DANO IN RÉ IPSA. DEVER DE INDENIZAR INAFASTÁVEL.** (TJ-SC - RI: 03119901620178240020 Criciúma 0311990-16.2017.8.24.0020, Relator: Miriam Regina Garcia Cavalcanti, Data de Julgamento: 21/08/2018, Quarta Turma de Recursos Criciúma).

Outrossim, constata-se que o desgaste imposto à requerente transborda o que se entende por mero aborrecimento, não só em razão da falha na prestação dos serviços da empresa requerida, mas também pelo desvio produtivo ao qual a autora foi submetida visto que diligenciou com o escopo de resolver o problema no âmbito extrajudicial perante a reclamada, mas não logrou êxito, tendo que se socorrer ao Poder Judiciário.



Ademais, é presumível que a requerente necessitasse dos serviços indevidamente suspensos, por ora considerados essenciais, para diversos fins, sendo certo que sua incomunicabilidade tenha lhe gerado mais que um mero aborrecimento, mas profunda indignação e insegurança.

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso X, dispõe que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral pela sua violação”. No mesmo sentido, o artigo 6º, inciso VI, do CDC, contempla e assegura que são direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

O dano moral se converge de dois fatores - o caráter punitivo e compensatório - para que o causador do dano se veja condenado pelo ato praticado, com o fito de desestimular a reincidência da prática ilícita, e, em contrapartida, reparar aquele que se viu prejudicado. A quantificação implica, ainda, na avaliação dos motivos, das circunstâncias, das consequências, da situação de fato, do grau de culpa e da compensação à parte lesada.

Os lucros cessantes são os ganhos que eram certos ou próprios ao direito do demandante, frustrados por ato alheio ou fato de outrem, não acontecido ou praticado por vontade do agente, mas que devem, necessariamente, ser abrangidos na decisão judicial pelo período efetivo do que deixou de auferir. Devem ser invocados e demonstrados de plano, comprovando-se aquilo que a parte deixou de auferir, no efetivo exercício de sua profissão.

As provas produzidas nos autos ensejam suficiência probante, pois a autora apresentou documentos que comprovaram a impossibilidade de exercício de suas atividades em razão da incomunicabilidade, além de comprovar os ganhos pelos aplicativos Uber e 99.

Diante do exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **SUGIRO A PROCEDÊNCIA PARCIAL** dos pedidos iniciais para:

a) **CONDENAR** a requerida na obrigação de fazer consistente no restabelecimento da linha telefônica da autora de número (62)99313-7737, sob pena de multa por descumprimento injustificado.

b) **CONDENAR** a requerida a indenizar a parte autora pelos danos morais, que arbitro em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

c) **CONDENAR** a requerida a indenizar a autora pelos lucros cessantes, que arbitro em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)

Os danos morais serão corrigidos monetariamente pelo INPC, a partir de sua fixação, conforme preleciona a Súmula 362 do STJ, com juros legais de 1% a.m., desde a citação do demandante adverso. Já os danos materiais serão atualizados pelo INPC desde a data do efetivo prejuízo, conforme a Súmula 43 do STJ, com juros legais de 1% a.m., desde a citação do demandante adverso.

Submeto este projeto de sentença ao MM. Juiz de Direito deste



Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação.
Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Marciê Khristinny Esteves Carvalho
Juíza Leiga

HOMOLOGAÇÃO
(PROJETO DE SENTENÇA)

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo juiz leigo, razão pela qual homologo o projeto de sentença, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e sucumbência, no primeiro grau de jurisdição, conforme preconiza o artigo 54 da Lei nº 9.099/95.

Opostos embargos de declaração, ouça(m)-se o(a)(s) embargado(a)(s) no prazo de 5 (cinco) dias; após, autos conclusos para decisão.

Em caso de recurso nominado com pedido do benefício de assistência judiciária ou pedido de desconto (art. 4º, Provimento 34/2019), deverá o recorrente juntar a documentação (renda e gastos) e guia de custas para aferição do estado de necessidade do(a)(s) recorrente(s).

Após o trânsito em julgado, em caso de inércia, archive-se.

Publicado e registrado eletronicamente.

ÉDER JORGE
Juiz de Direito

