

SENTENÇA

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, da Lei nº. 9.099/95.

A parte autora requer indenização por danos morais, pois a reclamada suspendeu, abruptamente, a prestação do serviço de telefonia móvel referente ao terminal (63) 8481-5534, bloqueando o aparelho para efetuar e receber chamadas, mesmo não havendo qualquer débito quanto ao pagamento das faturas.

Por sua vez, a parte ré defende-se, alegando que, de fato, suspendeu a prestação do serviço, pois havia a suspeita de que o reclamante havia sido vítima de fraude, o que fez com base na Resolução ANATEL n. 477/07. Ademais, nega a existência de danos morais na espécie, não passando o descontentamento do autor do mero dissabor.

As alegações da reclamada não convencem.

Com efeito, a requerida não comprovou, minimamente, suas alegações, já que a contestação veio divorciada de qualquer elemento de prova. Ressalte-se que, mesmo que não tivesse sido deferida a inversão do ônus da prova, caberia à reclamada o ônus da prova, nos termos do artigo 333, II, do CPC, pois se trata de fato modificativo do direito do autor.

Não havendo nos autos qualquer indício da alegada fraude, o repentino bloqueio do aparelho celular do requerente é conduta abusiva e arbitrária.

Insta destacar, ainda, que no âmbito das relações consumeristas, por força do disposto no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor "*o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*".

O dispositivo citado deixa claro que, em matéria de relação de consumo, o legislador adotou a teoria da responsabilidade objetiva do fornecedor de bens ou serviços, o qual será responsabilizado por defeitos do serviço independente de ter agido com culpa.

No caso dos autos, ao contrário do que alega a reclamada, a suspensão do serviço de telefonia do autor por longos dias enseja reparação por danos morais.

Destarte, no mundo atual, de intensa troca de informações e conhecimento, o telefone celular é um bem de consumo essencial, até mais relevante do que o telefone fixo, sobretudo para o autor, que exerce a profissão de advogado, ministério impensável de ser exercido, nos dias de hoje, sem o auxílio de um aparelho celular.

Neste contexto, são presumíveis os transtornos e os sentimentos de angústia, insatisfação e inconformismo sofridos pelo reclamante em razão da falha na prestação do serviço oferecido pela reclamada, os quais excedem ao mero dissabor e configuram dano moral passível de indenização nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil.



Deveras, não se pode deixar de enxergar as aflições suportadas pelo consumidor que se vê impotente diante de uma operadora de telefonia e acaba mergulhando em um ambiente contratual que, além das falhas reiteradas dos serviços, é pautado pelo despreço e pela subjugação do cliente.

Nesse sentido caminha a jurisprudência, conforme aresto a seguir colacionado:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇO DE TELEFONIA PERMANENTEMENTE DEFEITUOSO. DESÍDIA DA COMPANHIA TELEFÔNICA ANTE AS RECLAMAÇÕES REITERADAS DO CLIENTE. EXIGÊNCIA ILEGAL DE MULTA PARA O DESFAZIMENTO DO CONTRATO. DANO MORAL CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA.

I. **Enseja a caracterização de dano moral o descumprimento reiterado do contrato de prestação de serviços de telefonia, aliado à indiferença do fornecedor em face das reclamações do consumidor e à exigência indevida de multa para o rompimento do contrato.**

II. **O dano moral, em tais circunstâncias, não deriva apenas do incumprimento ou do cumprimento defeituoso do contrato de prestação de serviços. Ressai da conjunção de atos e omissões do fornecedor que, por não adotar as providências ao seu alcance para a normalização dos serviços, revelam-se aviltantes aos direitos do consumidor.**

III. O dano moral deve ser fixado com moderação quando não compromete de maneira grave ou duradoura a integridade moral do consumidor e quando não provém de ato de grave reprovabilidade do fornecedor.

IV. Recurso conhecido e provido. (20060710099770ACJ, Relator JAMES EDUARDO OLIVEIRA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 31/10/2006, DJ 07/12/2006 p. 243). (original sem grifos e negritos)

Não bastasse, conforme mencionado na inicial, o reclamante tentou diversas vezes resolver o problema diretamente com a reclamada nos canais de comunicação disponibilizados, mencionando a existência de cinco protocolos de atendimento, além de uma reclamação junto à ANATEL.

Tudo em vão, pois o problema só veio a ser resolvido muitos dias após o deferimento da liminar, o que, inclusive, enseja a condenação da ré no pagamento da multa diária estabelecida.

Evidenciado, assim, a ocorrência do desvio produtivo, que é o tempo gasto pelo consumidor para resolver um problema de consumo causado pelo fornecedor.

Destarte, de acordo com Marcos Dessaune, autor da tese que culminou no livro ***Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*** (RT: 2014), "o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas



Documento assinado eletronicamente por **CLEDSON JOSE DIAS NUNES**, Matrícula **290837**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14c44619ec**

competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável".

O fenômeno, antes tido como mero aborrecimento, há alguns anos começou a ser entendido como dano moral, passível de indenização, pois *"a perda de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas"* (TJ-RJ, Relator: DES. FERNANDO ANTONIO DE ALMEIDA, Data de Julgamento: 12/03/2014, VIGÉSIMA SÉTIMA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR).

No que tange ao valor da indenização, impõe-se que sua fixação seja feita com prudência, sem excesso, evitando-se o enriquecimento sem causa do beneficiário, mas que sirva de fator de inibição ao agente causador dos danos, para que não volte a reiterar na conduta lesiva.

No presente caso, reputo razoável a quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), considerando as circunstâncias do caso, as condições das partes e a extensão do dano, que considero de média intensidade, uma vez que o serviço somente foi normalizado em 23.10.2014, conforme confessado pela requerida em sua contestação, muito embora a reclamada tenha sido regularmente intimada para regularizar a situação no prazo de 72h em 30.09.2014 (evento 10).

Ou seja, o reclamante permaneceu por quase 2 (dois) meses com o seu celular bloqueado, já que os problemas começaram no dia 27.08.2014.

Nessa esteira, além da indenização, é devida a multa diária no valor máximo estabelecido no evento 3 de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pois a decisão foi cumprida com 19 (dezenove) dias de atraso.

ANTE O EXPOSTO, julgo procedentes os pedidos iniciais para condenar a reclamada no pagamento de reparação a título de danos morais em favor do reclamante, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), importância que deverá ser corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora calculados por meio da incidência exclusiva da SELIC desde a data desta sentença.

De consequência, RESOLVO O MÉRITO DA LIDE, nos termos do artigo 269, I, do Código de Processo Civil, em face do acolhimento do pedido do(a) reclamante.

Outrossim, ratifico a antecipação dos efeitos da tutela deferida e condeno a reclamada no pagamento de *astreintes* no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em favor do reclamante.

Deixo de condenar o(a) reclamado(a) ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, nos termos do artigo 55, primeira parte, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, intime-se o(a) reclamado(a) para cumprir espontaneamente o julgado, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de incorrer em multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 475-J do CPC, aplicáveis aos juizados especiais, conforme Enunciado FONAJE nº. 97.

Não havendo pagamento voluntário, intime-se o credor para dar início à execução do julgado, no prazo de 10 (dez)



Documento assinado eletronicamente por **CLEDSON JOSE DIAS NUNES**, Matrícula **290837**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14c44619ec**

dias, sob pena de extinção e arquivamento.

P. R. I. C.

Data certificada pelo sistema e-PROC.

Cledson José Dias Nunes

Juiz de Direito Titular



Documento assinado eletronicamente por **CLEDSON JOSE DIAS NUNES**, Matrícula **290837**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **14c44619ec**