

Autos: 5316169.90.2019.8.09.0007

Ação: Obrigação de Fazer c/c Indeniza por Danos Morais

Requerente: CRISTIANNE MARTINS BASTOS

Requerida: CLARO AMERICEL S/A

PROJETO DE SENTENÇA

Trata-se de **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** com pedido de tutela antecipada proposta por **CRISTIANNE MARTINS BASTOS** em desfavor de **CLARO AMERICEL S/A**, já qualificadas.

Aduz a parte autora que vem recebendo diversas ligações abusivas de ofertas comerciais e pacotes adicionais da empresa ré.

Requeru a este juízo, a título de antecipação dos efeitos da tutela, que fosse determinada a suspensão das ligações. A medida foi indeferida.

Ao final requer a procedência da ação, para determinar a suspensão das ligações e a condenação da reclamada ao pagamento de indenização por danos morais.

Contestando, a ré alega que os *prints* apresentados na inicial, com diversos números desconhecidos, são provas unilaterais que não têm o condão de comprovar suas alegações.

Informa que o marketing empresarial é prática comum no mercado.

Ao final, pugna pela improcedência dos pedidos iniciais.

Impugnação constante do evento 18.

Foi realizada audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento.

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

Não há dúvida da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, pois autora e requerida estão enquadradas no conceito de consumidora e fornecedora da Lei nº 8.078/1990.



Observo que a inversão do ônus da prova não se dá de modo automático, ocorrendo nos casos em que comprovada a hipossuficiência da parte consumidora, que ocorre quando não puder produzir a prova, em razão de seu adversário deter monopólio de informações.

Com efeito, a excessividade de ligações de cobrança configura abuso no direito da requerida, constituindo, por conseguinte, ato ilícito, nos termos do artigo 187 do Código Civil, gerando o dever de indenizar o dano moral suportado pelo autor, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e artigo 927 do Código Civil.

No caso em tela, a hipossuficiência da autora carrega à requerida o ônus de provar a legalidade da conduta apontada no pedido inicial, qual sejam as excessivas ligações ofertando pacotes adicionais a requerente.

Embora a empresa ré alegue em sua defesa que os *prints* apresentados na exordial com diversos números desconhecidos, são provas unilaterais que não têm o condão de comprovar suas alegações, tenho por bem entender, que a requerida detinha em seu poder os meios hábeis de provar perante este juízo se os números instados na peça vestibular são de seus quadros de marketing, pois sabe-se que referidos números não recebem ligações, na realidade são programados apenas para realizarem ligações.

Assim, se torna impossível o consumidor produzir esta prova, e em contrapartida a própria empresa reclamada alega que se trata de marketing empresarial, sendo prática comum no mercado de trabalho, e os atendentes estão dignamente cumprindo com suas obrigações. Neste ponto, entendo que referida prática deve ser exercida com proporcionalidades e limites para não ensejar descaso para com a privacidade, o sossego e a tranquilidade do consumidor.

Isso não é tudo. Cumpre ressaltar que a ré limitou-se a dizer que os números são desconhecidos e assim configuram provas unilaterais, entretanto, a ré ficou-se inerte e não produziu minimamente qualquer prova nos autos. Inclusive, restou silente quanto aos 12 (doze) protocolos arguidos na exordial, bem como a reclamação feita perante a ANATEL, sob o ID 1186270-2019. As provas juntadas pelo Requerente a presente testilha são francamente favoráveis a ela.

Não se pode ignorar que a situação de hipossuficiência do consumidor, notadamente para produzir as provas dos fatos que constituem seu direito, é agravada nestes casos em que todos os contatos ocorridos entre as partes são realizados por meio de tele atendimento. Tal situação priva o consumidor da possibilidade de comprovar suas

alegações, salvo, se é que tal pode ser dito, por meio dos números de protocolo de atendimento, que, pelo que vem sendo demonstrado na prática forense, como no caso em tela, nada lhes garante diante da resistência imposta pelas grandes empresas.

É imperioso, portanto, o reconhecimento do valor probatório do número de protocolo de atendimento, pois, do contrário, a situação do consumidor seria de desamparo total. Caberá, assim, ao fornecedor, onerado pelo ônus invertido da prova, comprovar o teor do requerimento e do atendimento relacionados a esse número, caso queira contestar as assertivas iniciais.

Tal ônus é da ré, haja vista que nos termos do art. 10 da resolução 632/2014, a Prestadora deve ser capaz de localizar o histórico das demandas do Consumidor por meios alternativos ao número de protocolo (§ 5º), vale dizer, a localização por meio de consulta do nome do consumidor ou pelo número de seu contrato, não podendo no presente caso ignorar os inúmeros protocolos arguidos na inicial (evento 1).

Portanto, sob o enfoque da responsabilidade objetiva decorrente do risco da atividade, antijurídico foi o comportamento da ré, nos termos do artigo 14, *caput*, do CDC, **“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços”** (grifei). Por outro lado, não restaram evidenciadas quaisquer das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Forçoso concluir que em relação ao que tangem as alegações expostas da inicial, ante a falta de contestação específica e ausência de provas, entendo que são verossímeis e merecem acolhidas.

No que tange aos danos morais são devidos, pois as excessivas ligações, como ocorrido no caso concreto, é situação que ultrapassa os limites do mero dissabor cotidiano, capaz de causar intensa frustração e aborrecimento. Ainda mais quando ocorre a recusa de qualquer da oferta pelo consumidor, e a empresa reitera tratamento constrangedor e insistente, que extrapolou os limites do mero aborrecimento cotidiano, hábeis a configurar a perturbação do sossego e o vilipêndio à vida privada. Vez que a pessoa é perturbada no seu cotidiano, e, conseqüentemente prejudicada no seus afazeres diários.

É o que a doutrina chama de teoria do desvio produtivo do consumidor. A pessoa perde o seu tempo útil. O tempo útil poderia ser utilizado em atividades próprias à edificação da personalidade, como lazer, trabalho, estudos, convivência familiar e com os



amigos. A subtração desse espaço temporal relevante à construção da personalidade caracteriza, majoritariamente, os danos morais. Assim, considero justa, indenização na quantia de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Quanto ao pedido para que a Requerida se abstenha de efetuar ligações e enviar mensagens publicitárias para a autora, tenho por bem rejeitá-los, pois não encontra guarida no ordenamento jurídico. O CDC proíbe apenas a publicidade abusiva e enganosa, devendo o fornecedor ser penalizado caso incorra nestas práticas. O Brasil possui uma economia de mercado e o pedido é incompatível com este modelo econômico.

Ante o exposto, opino por **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial, para determinar a empresa Condono ainda, a empresa Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), devendo a correção ser feita na forma da Súmula 362 do STJ, ou seja, da data do arbitramento, mais juros de mora de 12% ano, a partir da mesma data. Em consequência, fica extinto o presente processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sentença publicada e registrada via PJD.

Intimem-se as partes.

Sem custas processuais e honorários advocatícios, nesta instância, por força do artigo 55 da lei nº 9.099/95.

Havendo interposição de recurso inominado, deverá ser observado o procedimento do artigo 42, §§ 1º e 2º, do mesmo diploma legal.

Camilla Rassi Naciff

Juíza Leiga

SENTENÇA HOMOLOGATÓRIA

Nos termos do art.40 da lei n° 9.099/95 e Resolução n° 43/2015 do TJGO, homologo a proposta de sentença, para que produza seus legais e jurídicos efeitos.

Após o trânsito em julgado, aguarde-se manifestação pela execução por 60 dias. No silêncio, archive-se com as cautelas legais e praxe, independente de despacho e conclusão.

Anápolis, 18 de fevereiro de 2020.

Maria Lúcia Fonseca

Juíza de Direito

(assinado eletronicamente)

Valor: R\$ 10.000,00 | Classificador: AIVARA
Procedimento do Juizado Especial Cível
ANÁPOLIS - 4º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
Usuário: PITÁGORAS LACERDA DOS REIS - Data: 11/05/2020 10:23:02