



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de GOIÂNIA
Goiânia - 31ª Vara Cível

Ação: Procedimento Comum

Processo nº: 5403556.79.2017.8.09.0051

Requerente(s): MARIA DE JESUS DOS SANTOS

Requerido(s): CLARO S.A.

SENTENÇA

MARIA DE JESUS DOS SANTOS ingressou com *Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela Antecipada* em face de **CLARO S/A**, ambos qualificados na inicial.

Afirma a requerente que é cliente dos serviços de telefonia móvel prestados pela requerida. Contudo, informa que, assim como os demais moradores do Residencial Monte Pascoal, sofre com a inconstância de sinal, interrupção de ligações, dentre outros problemas de telefonia, o que impossibilita uma simples ligação ou busca pela internet.

Informa que entrou em contato com a requerida diversas vezes para solução do problema apontado, mas sempre obteve respostas insatisfatórias, tendo em vista que a requerida afirmou que no local onde a requerente reside há cobertura, mas os setores da antena não estão direcionados para a localidade reclamada, caracterizando "área de sombra".

Comenta acerca do histórico de reclamações da empresa requerida. Frisa quanto a deliberada propaganda enganosa promovida pela empresa, violando os preceitos do Código Consumerista e, ainda, da Lei Geral de Telecomunicações.

Em sede de antecipação dos efeitos da tutela, pugnou que a requerida fosse compelida a adotar as medidas necessárias para garantir a utilização do serviço em questão. No mérito, requereu a confirmação da tutela de urgência e a condenação da requerida ao pagamento de indenização decorrente dos danos morais sofridos.

Foi proferido comando judicial no evento 05, deferindo os benefícios da

Valor: R\$ 20.000,00 | Classificador: Dra. Flaviah
Procedimento Comum
GOIÂNIA - 31ª VARA CÍVEL
Usuário: Humberto Péricles Rodrigues Rocha - Data: 15/10/2019 15:00:30

Assistência Judiciária e indeferindo a tutela pleiteada, diante da possibilidade de irreversibilidade da medida. No mesmo comando judicial, restou determinada a citação da requerida para comparecimento em audiência de conciliação e oferecimento de contestação após a realização daquela.

Conforme Termo de Audiência juntado no evento 11, a tentativa de conciliação restou frustrada.

Em sede contestatória, no evento 13, a requerida ofereceu preliminar de mérito, requerendo o indeferimento da concessão dos benefícios da Assistência Judiciária à requerente. No mérito, afirma que a requerente está com sua linha ativa e em perfeito funcionamento, sem incidência de qualquer falha. Frisa que a simples queda no sinal, por si só, não gera o dano moral, afirmando que eventuais oscilações de sinal podem ocorrer e que a requerente estava ciente dessa informação quando da realização da contratação. Ao final, requereu pela total improcedência dos pedidos iniciais.

Houve impugnação (evento 16), insistindo a requerente que o sinal oferecido pela requerida sofre diversas oscilações durante todo o dia. Reitera os argumentos expostos na inicial.

Foi proferida determinação no evento 17, a qual intimou as partes para que se manifestassem acerca de necessidade de produção probatória ou se desejavam o julgamento antecipado da lide. A requerida, no evento 20 pleiteou pelo julgamento antecipado da lide. A requerente pleiteou prova documental no evento 21, o que foi juntado pela parte contrária no evento 26. Nesse diapasão, a requerente manifestou-se no evento 28, alegando que a documentação carreada pela requerida não é satisfatória e que refere-se à cobertura do Residencial Orlando de Moraes e não ao Residencial Monte Pascoal, local onde reside a requerente.

Por meio do comando judicial proferido no evento 30, as partes restaram intimadas, diante do objetivo da presente demanda já ter sido discutido em diversas outras ações, para informarem se já houve a implantação de infraestrutura pela requerida. A requerente informa, no evento 34, que não houve qualquer melhoria nos serviços prestados pela requerida e que novamente a requerida juntou documentação relativa a bairro diverso da localidade onde a autora reside. A requerida, no evento 38, reitera os argumentos feitos em sede de contestação, ratificando que em momento algum houve intermitência de sinal onde a requerente reside.

É o relatório. DECIDO.

Trata-se de *Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela Antecipada* manejada por **MARIA DE JESUS DOS SANTOS** em desfavor de **CLARO S/A**, todos devidamente qualificados nos autos.

De início, tenho por exercitável a decisão conforme o estado em que se encontra o processo, porquanto a despeito de a matéria ser de direito e de fato, prescinde de instrução probatória para colheita de prova testemunhal ou pericial. Os elementos de instrução trazidos aos autos bastam à plena valoração do direito, estando o processo em ordem, apto



a merecer conhecimento e julgamento antecipado, nos moldes do artigo 355, I, do CPC.

E tal se justifica, porque compete ao juiz, na condição de presidente e destinatário da prova, decidir sobre a necessidade ou não da realização de provas, motivo pelo qual o julgamento antecipado da lide, com base nos documentos já apresentados pelas partes, não implica em qualquer violação aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa.

Nos termos dos artigos 370 e 371, do Código de Processo Civil de 2015, diga-se de passagem, o julgador tem ampla liberdade para determinar a produção de provas que julgar necessárias à formação de seu convencimento e ao deslinde da causa, podendo, na outra vertente, indeferir o pedido de produção de prova tida por inútil ou desnecessária, face aos argumentos deduzidos pelas partes ou aos demais elementos probatórios já existentes nos autos, sem que tal situação implique no cerceamento ao direito de defesa.

Havendo questões preliminares arguidas, passo à análise.

Compulsando os autos, verifico que a requerida, em sede de preliminar de mérito, pleiteia o indeferimento dos benefícios da Assistência Judiciária concedidos à requerente. Todavia, cumpre salientar que este Juízo concedeu os benefícios supramencionados diante de seu livre convencimento acerca da documentação carreada pela requerente no evento 01. Desta feita, tendo em vista que a documentação apresentada pela requerente é suficiente para demonstrar sua hipossuficiência econômica, **REJEITO** a preliminar de mérito.

Não havendo mais preliminares a serem dirimidas e presentes as condições da ação e os pressupostos processuais, passo ao exame do mérito.

Em proêmio, oportuno ressaltar, que a relação estabelecida entre as partes, é regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Pretende a requerente, com a presente demanda, a tomada das medidas necessárias para garantir a utilização do serviço de telefonia contratado, bem como indenização por dano moral.

Enquanto a requerente alega má prestação do serviço pela requerida, afirmando que a qualidade do sinal de telefonia é defeituosa, a ré afirma não ter falha no serviço prestado, sendo que eventuais oscilações de sinal podem ocorrer, estando a requerente ciente quando da contratação do serviço.

Sabe-se que as companhias telefônicas são constantemente chamadas perante o Procon face às inúmeras reclamações quanto ao serviço prestado, mas, ainda assim, não providenciam o reparo dos defeitos alegados.

A requerida menciona em sede de contestação que a autora vem usando regularmente sua linha telefônica, o que implica considerar a efetividade do serviço. Contudo, não é assim que funciona. O fato de estarem sendo emitidas faturas e o telefone estar devidamente cadastrado não é suficiente para alegar a qualidade do serviço.



Em tal situação, deve ser aplicada a Teoria Dinâmica de Distribuição do Ônus da Prova, a qual consiste em retirar o peso da carga da prova de quem se encontra em evidente debilidade de suportá-lo, impondo-o sobre quem se encontra em melhores condições de produzir a prova essencial ao deslinde do litígio, conforme previsão do inciso VIII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Na presente demanda, a requerida é a única que detém, efetivamente, o controle das informações solicitadas pela requerente, sendo dela, sem dúvida, em melhor condição de provar o alegado.

Realço que é a ré que controla todo o meio de prova, não podendo valer-se, posteriormente, da alegação de que o consumidor não coligiu documentos hábeis a amparar sua pretensão.

Enquanto os fornecedores de produtos e serviços, mormente os de grande escala, não aperfeiçoarem o atendimento ao consumidor, franqueando-lhe acesso a elementos que provem suas alegações em futura lide judicial, nem garantirem de forma segura a manutenção desses dados, deverão arcar com o ônus dessa deficiência, se constatada no caso concreto. Nesse diapasão, razão assiste à requerente no evento 28 ao afirmar que a documentação carreada pela requerida no evento 26 não é satisfatória e que, inclusive, refere-se ao Residencial Orlando de Moraes e não ao Residencial Monte Pascoal, sendo que somente este refere-se à localidade onde a requerente reside. Desta feita, a requerida não se desincumbindo do ônus de comprovar a existência de fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da requerente, conforme inciso II do art. 373 do CPC.

Pertinente a colação de trecho do Código de Defesa do Consumidor Comentado, de autoria de Ezequiel Moraes, Fábio Henrique Podestá e Marcos Marins Carazai, quando da análise do art. 39 do referido diploma, conceituando o que se entende por prática abusiva:

(...) Prática abusiva, em termos gerais, é aquela que destoa dos padrões mercadológicos, dos usos e costumes (incs. II e VI, segunda parte, do art. 39 do CDC e art. 113 do CC/2002) e da razoável e boa conduta perante o consumidor.

Em resumo e em sentido amplo, embora seja exaustiva a lista elencada no referido art. 39 do CDC e considerando a expressão 'dentre outras práticas abusivas' (Lei 8.884/94), definimos as práticas abusivas como sendo todas aquelas que ferem os princípios basilares que permeiam as relações entre o consumidor (art. 2º) e o fornecedor de produtos ou prestador de serviços (art. 3º). O objetivo é afastar do mercado as condutas abusivas, pois estas trazem prejuízos aos consumidores. (Código de Defesa do Consumidor Comentado, Ezequiel Moraes, Fábio Henrique Podestá e Marcos Marins Carazai, Ed. RT, 2010, p. 203.

Assim, verifica-se falha no serviço, devendo a parte requerida adotar as medidas necessárias, técnicas ou de outra natureza para garantir a utilização do serviço de telefonia móvel e de rede de dados ininterruptamente, sem quedas de sinal e oscilações, com a solução definitiva do problema, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, sob pena de multa diária.

Feitas essas considerações, passo à análise do pleito de indenização por danos morais. Como já restou consignado em linhas pretéritas, depreende-se do conjunto probatório dos autos que houve comprovada falha na prestação de serviços ofertados pela empresa de telefonia. A mesma não logrou êxito em



comprovar que houve provimento regular de sinal de internet e telefonia móvel na localidade de residência da requerente, assim, uma vez caracterizada que a negligência da parte ré causou diversos dissabores à requerente, os quais ultrapassam os percalços do cotidiano, caberá indenização.

Isto posto, a efetiva configuração do ato lícito enseja a devida reparação, que dispõe a lei consumerista e em compasso com a legislação civilista, nos termos do artigo 186 e 927 do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O Código Consumerista, instituído para atender o disposto pelo artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, tem por objetivo o equilíbrio das relações de consumo e assegura os direitos do consumidor, garantindo-lhe indenização por danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços, independentemente da existência de culpa, na forma do seu artigo 14, *in verbis*: “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência da 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.*”

Ou seja, resta evidente que embora vendido os serviços em comento pela requerida, a mesma não os disponibilizou em conformidade com os padrões que o caso requer, cabendo ser responsabilizada pelos malefícios causados aos consumidores que o adquiriram, porquanto espera-se por quem os contrata poder usá-lo de forma plena, satisfazendo assim as necessidades para as quais foram adquiridas.

Com efeito, a operadora telefônica/requerida não se desincumbiu do ônus probatório do artigo 373, inciso II, do CPC, não tendo demonstrado, ademais, a existência de culpa exclusiva da requerente.

Isso significa que basta a comprovação do nexo de causalidade entre o defeito do serviço prestado (conduta) e o dano experimentado pela consumidora/requerente, sem questionamento acerca da existência de culpa ou dolo.

Nesse diapasão, a requerida, fornecedora de serviços, tem a obrigação de prestar seus serviços com qualidade e segurança, sob pena de responder objetivamente pelos danos causados. Incidência da teoria do risco do empreendimento, pela qual, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar a atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar

determinados serviços.

A dificuldade excessiva enfrentada pelos consumidores para resolução dos problemas em virtude da má prestação de serviço, diante da injustificada ineficiência do fornecedor, extrapola o âmbito do mero aborrecimento.

Desta feita, verifico estar suficientemente comprovado o dano moral causado pela requerida à requerente, em razão da evidente falha na prestação dos serviços colocados à disposição na localidade onde ela reside.

Sobre o tema, a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás assenta-se nos seguintes termos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ATO ILÍCITO. DEVER DE REPARAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. TERMO INICIAL DE JUROS DE MORA. 1. Não tendo a ré se desincumbido do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, bem como não trazendo qualquer prova apta a demonstrar que prestou os serviços de forma eficaz, impõe-se o dever de indenizar. 2. Mantém-se o valor arbitrado a título de danos morais, tendo em vista que este atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 3. Os juros de mora relativamente aos danos morais somente devem incidir a partir de seu arbitramento. Precedentes do STJ. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.(TJGO, 6ª CC, Ac nº 5329689.53, Rel. Des. Jeová Sardinha de Moraes, DJe de 29/11/2018). Negritei.

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE OBEDECIDO. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. FALHA NO SINAL. INSTALAÇÃO DE ANTENA NO SETOR DO CONTRATANTE. POSSIBILIDADE. ARTIGO 7º, DA LEI 13.116/2015. DANOS MORAIS MANTIDOS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1. Ao ter a recorrente impugnado os pontos atacados na sentença o conhecimento do recurso é medida que se impõe. 2. Correta é a condenação da empresa de telefonia celular na obrigação de fazer, à vista do que dispõe o artigo 7º, da Lei 13.116/2015, que reduz a burocracia, simplificando as licenças necessárias para instalação de novas antenas. 3. Responde, objetivamente, a empresa pela má prestação do serviço contratado, por caracterizar prática abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, passível de indenização, bastando a demonstração da existência do nexo de causalidade entre a conduta e o resultado lesivo, evidenciados, na hipótese, na falta de sinal na linha telefônica do consumidor, ora apelado, gerando o dever de indenizar. (...). RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. (TJGO, 3ª CC, Ac nº)16273.10, Rel. Des. Gerson Santana Cintra, DJe de 03/10/2018). Negritei.

Dessa forma, em virtude da requerente não poder contar com o uso efetivo dos serviços de telefonia móvel, porquanto havia instabilidade de sinal, causando repetidas quedas de ligação, bem como péssimo sinal de rede de internet por culpa exclusiva da operadora, resta configurado, de forma incontroversa, o dever de indenizar.

Relativamente ao *quantum* reparatório, esclareço que não existe parâmetro objetivo para se aferir e quantificar o abalo psíquico sofrido pela vítima de danos na sua esfera moral.

Por cedição, a indenização por dano moral deve representar para o ofendido uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o sofrimento impingido.

A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão de proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que não signifique um enriquecimento sem causa para o ofendido e produza impacto suficiente no causador do mal, a fim de dissuadi-lo de novo atentado.

Assim expressou-se Humberto Theodoro Júnior:

(...) o mal causado à honra, à intimidade, ao nome, em princípio, é irreversível. A reparação, destarte, assume o feito apenas de sanção à conduta ilícita do causador da lesão moral. Atribui-se um valor à reparação, com o duplo objetivo de atenuar o sofrimento injusto do lesado e de coibir a reincidência do agente na prática de tal ofensa, mas não como eliminação mesma do dano moral. (A liquidação do dano moral, vol. 2, Instituto Brasileiro de Atualização Jurídica, Rio de Janeiro, 1996, p. 509).

Sob este enfoque, a reparação por dano moral deve servir para recompor a dor sofrida pela vítima, bem como para inibir a repetição de ações lesivas da mesma natureza.

Por certo que o legislador ao normatizar acerca do dano moral pretendeu proteger os bens incorpóreos do cidadão, tais como a honra, dignidade, intimidade, ou seja, aqueles adstritos à subjetividade humana.

Impende ressaltar, neste sentido, que a finalidade compensatória deve ter caráter didático-pedagógico, evitar o *quantum* excessivo ou ínfimo, objetivando, sempre, o desestímulo à conduta lesiva, para punir o infrator e satisfazer o ofendido, contudo, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

Dessa forma, tenho que a verba indenizatória deve ser fixada em montante proporcional e razoável, mantendo, ainda, o caráter instrutivo necessário à inibição de outras condutas semelhantes pela operadora requerida, tendo em vista as peculiaridades do caso, motivo pelo qual arbitro a quantia em **R\$ 6.000,00 (seis mil reais)**.

Diante do exposto, **julgo PROCEDENTES** os pedidos, determinando à requerida que adote as medidas necessárias, técnicas ou de outra natureza para garantir a utilização do serviço de telefonia móvel e rede de dados ininterruptamente, sem quedas de sinal e oscilações, com a solução definitiva do problema, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária. Também deverá a requerida indenizar a requerente pelos danos morais sofridos, no importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), devendo a indenização ser corrigida monetariamente desde o arbitramento (súmula 362, STJ), e com incidência de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação (art. 405, CC), fixada com observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e com atenção ao fim pedagógico da condenação, evitando-se, ainda, o enriquecimento sem causa.

CONDENO a requerida, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

(Assinado e datado digitalmente)

WILLIAM COSTA MELLO
Juiz de Direito em Substituição

gab 02

Valor: R\$ 20.000,00 | Classificador: Dra. Flávia
Procedimento Comum
GOIÂNIA - 31ª VARA CÍVEL
Usuário: Humberto Péricles Rodrigues Rocha - Data: 15/10/2019 15:00:30