



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS - PROJUDI
Rua Mauá, 920 - 14º Andar - Alto da Glória - Curitiba/PR - CEP: 80.030-200 - Fone:
3210-7003/7573

Recurso Inominado n° 0042341-66.2017.8.16.0182
3º Juizado Especial Cível de Curitiba (Telecomunicações)
Recorrente(s): _____
Recorrido(s): _____ CELULAR S.A.
Relator: Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TELEFONIA. PEDIDO PARA MIGRAÇÃO DO PLANO. CANCELAMENTO DO PLANO. CALL CENTER INEFICIENTE. SUSPENSÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS. PRÁTICA ABUSIVA. DANO MORAL DEVIDO. APLICAÇÃO DOS ENUNCIADOS 1.5 E 1.6 DAS TURMA RECURSAIS. VALOR FIXADO DE ACORDO COM O CASO CONCRETO. SENTENÇA REFORMADA.

Recurso conhecido e provido.

Trata-se de ação de indenização ajuizada por _____ em face de _____ **Celular S.A** que alega o autor que possuía plano telefônico pós-pago com o réu, solicitando a migração do plano pós pago para pré-pago, todavia, foi realizado o cancelamento do plano, tendo o autor os serviços bloqueados.

Sobreveio sentença julgando improcedente o pedido inicial, relatando que para evitar decisão extra petita, esclarece que os pedidos identificados na inicial são aqueles do item 5 do petítório, quais sejam: assistência gratuita, citação do réu, inversão do ônus da prova para exibição de gravações, assim, entendendo o juiz pela improcedência do pedido para exibição de gravações (evento 22.1)

Insatisfeito o autor interpôs recurso inominado, requerendo, em síntese, a reforma da sentença com a declaração de nulidade da decisão, vez que extra e citra petita e a análise de mérito, condenando o réu ao pagamento de R\$10.000,00 a título de danos morais.

O recurso foi recebido, com a concessão do benefício da assistência judiciária gratuita. Intimada, a parte contrária apresentou contrarrazões.

É, em síntese, o relatório.

Passo ao voto.

Satisfeitos os pressupostos viabilizadores da admissibilidade do recurso, razão pela qual, merece

conhecimento.

Preliminarmente, entendo que a sentença de primeiro grau foi citra petita, visto que não examinou em toda a sua amplitude o pedido formulado na inicial, fixando-se no item “pedidos”, desconsiderando o resto do documento.

No caso em tela, seria necessário julgar o pedido para danos morais, constante no item 3 - Pedido, cumprindo o disposto no art. 322 §2º do Código de Processo Civil que relata “ *A interpretação do pedido considerará o conjunto da postulação e observará o princípio da boa-fé*”, bem como, a determinação de que o Juizado Especial deve pautar-se na simplicidade, informalidade e celeridade (art. 2º da Lei nº 9.099/95).

No mérito, incontroverso o bloqueio indevido dos serviços, visto que, a ré não afasta as alegações do autor, bem como, não demonstra a efetiva prestação dos serviços contratados.

Desta forma, devida a indenização por danos morais, conforme entendimento pacífico desta Corte:

Enunciado N.º 1.5- Suspensão/bloqueio indevido do serviço de telefonia: A suspensão/bloqueio do serviço de telefonia sem causa legítima caracteriza dano moral.

Enunciado N.º 1.6- Call center ineficiente – dano moral: Configura dano moral a obstacularização, pela precariedade e/ou ineficiência do serviço de call center, por parte da empresa de telefonia, como estratégia para não dar o devido atendimento aos reclamos do consumidor.

A quantificação do valor do dano moral, matéria que aliada à ocorrência de inúmeros julgados, não afasta a dificuldade para que se possa liquidar de forma satisfatória, porém já é consagrado o entendimento de que o valor dos danos morais não pode ser tão alto ao ponto de acarretar um enriquecimento injusto do autor e, por outro lado, provocar a ruína financeira do requerido, e nem tampouco pode ser o valor da indenização tão ínfimo que não repare o prejuízo sofrido.

O Código de Defesa do Consumidor proclama entre os seus princípios, o chamado princípio da coibição e repressão, previsto no artigo 4º de referido diploma:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:



VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

Em casos de empresas de telecomunicação, o capital destinado a pagar indenizações deveria ser remanejado para melhorar o atendimento dos clientes e prevenir eventuais falhas que ocorrem corriqueiramente. Basta analisar o número de demandas aforadas contra empresas de telecomunicação e que lotam a justiça brasileira. Não se pode falar em indústria dos danos morais, mas sim indústria de agressão aos direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana, pois em que pese a grande quantidade de demandas e reclamações aforadas por todo o Brasil, não se observa qualquer investimento na melhora da prestação dos serviços; ao contrário, assiste-se a perpetuação de práticas abusivas, com a do caso em comento, de suspensão indevida dos serviços.

Com efeito, se o poder judiciário não reprimir as inúmeras práticas abusivas cometidas e simplesmente fixar indenizações ínfimas, nunca se atingirá o fim da prevenção, pois às empresas de telecomunicação mostra-se vantajoso celebrar acordo ou pagar indenização do que efetivamente respeitar os direitos dos consumidores.

Ademais, referido código pronuncia como direito básico do consumidor “*a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*” (art. 6º do CDC).

Basta uma análise simples da lei consumerista para perceber que o código, atento à vulnerabilidade do consumidor, visa que não se instale uma política apenas de reparação de danos, mas também de prevenção dos mesmos.

No que tange o quantum indenizatório, resta consolidado, tanto na doutrina, como na jurisprudência pátria o entendimento de que a fixação do valor da indenização por dano moral deve observar o princípio da razoabilidade, levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, como a situação econômica do autor, o porte econômico da ré, o grau de culpa e a atribuição do efeito sancionatório e seu caráter pedagógico.

Desta forma, conclui-se que o valor dos danos morais deve ser fixado em R\$10.000,00 (dez mil reais), levando-se em consideração o caso descrito nos autos; aliado aos critérios acima mencionados e aos parâmetros desta Colenda Turma Recursal.

Por fim, acerca dos juros e correção monetária, conforme o Enunciado N.º 12.13 da TRU/PR “nas indenizações por danos morais, a correção monetária incide a partir da decisão condenatória e os juros moratórios desde a citação”.

Ante o exposto, **voto pelo provimento do recurso inominado**, para reforma da decisão singular, condenando a reclamada a pagar em favor da reclamante o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) a título de



indenização por danos morais, com correção monetária corrigida pelo índice do INPC-IGPI a contar da decisão condenatória, e juros de mora de 1% a.m. contados da citação.

Logrando êxito no recurso, deixo de condenar a parte autora/recorrente em honorários de sucumbência. Custas pelo recorrente, nos termos da Lei Estadual nº 18.413/14. Observada a concessão dos efeitos da assistência judiciária gratuita, nos termos do artigo 98, §§2º e 3º do Código de Processo Civil de 2015.

Do dispositivo

Ante o exposto, esta 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais resolve, por unanimidade dos votos, em relação ao recurso de _____, julgar pelo (a) Com Resolução do Mérito - Provimento nos exatos termos do voto.

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz (a) Marco Vinícius Schiebel, sem voto, e dele participaram os Juízes Fernanda De Quadros Jorgensen Geronasso (relator), Fernando Swain Ganem e Leo Henrique Furtado Araújo. Curitiba, 19 de outubro de 2018

Fernanda de Quadros Jorgensen Geronasso

Juíza Relatora

