

PROCESSO: 0800899-07.2022.8.10.0012 CLASSE CNJ: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436) REQUERENTE: RAIMUNDO JORGE DA SILVA FILHO Advogado/Autoridade do(a) AUTOR: RAQUEL OLIVEIRA DO NASCIMENTO SA - MA16046 REQUERIDO(A): CLARO S.A. e NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA Advogado/Autoridade do(a) REU: RAFAEL GONCALVES ROCHA - RS41486-A

SENTENÇA Vistos, etc. Inicialmente, destaca-se um relato dos fatos para melhor compreensão do processo. Declara o autor que em 17 de janeiro de 2022 solicitou a mudança de endereço dos seguintes produtos: internet, telefone fixo e TV, o que ficou agendado para a data de 20/01/2022. Entretanto, mesmo após inúmeras promessas e reclamações administrativas, a operadora não fez a instalação, e por serem de extrema importância os serviços de internet e telefonia, visto que no local onde estavam e deveriam ser instalados os serviços funciona um escritório e praticamente todas as atividades necessitam de conexão telefônica e de internet, foi obrigado a fazer a contratação de outra operadora. Reclama que solicitou o cancelamento dos serviços não utilizados desde janeiro de 2022, bem como a portabilidade da sua linha telefônica fixa, porém, sem obter êxito. Diante disso, ingressou com esta ação judicial, requerendo a repetição do indébito inicialmente no valor de R\$1.163,26 e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00. Em sede de tutela de urgência, postulou a determinação que a ré suspenda cobranças futuras. Liminar concedida. Em sede de contestação, a ré alega que não foram localizadas nenhuma irregularidade ou cobrança indevida quanto aos serviços prestados. Ocorre que conforme apurado pela ré em seu sistema, consta que o autor solicitou mudança de endereço, sendo aberta a ordem de serviço de mudança de endereço, cujo agendamento tornou-se inviável diante da não localização o endereço. Contudo, ao ser oportunizado ao autor agendamento de outro técnico, não foi aceito. Desse modo, não há de falar em má prestação dos serviços pela requerida. Feitas estas considerações, passo à análise do mérito. Importa salientar que, sendo o autor consumidora dos serviços de prestados pela ré, não há dúvidas de que se aplica ao caso ora sub judice o Código de Defesa do Consumidor, inclusive, a inversão do ônus da prova. Pois bem. Analisando detidamente os autos, verifico a falha de prestação de serviços da requerida, primeiramente, quanto à não instalação dos serviços de internet, telefone fixo e TV, e em um segundo momento, ante o não cancelamento definitivo do serviço, como solicitado pelo autor. Vale destacar que mesmo após a determinação judicial de suspensão das cobranças, a reclamada persiste no erro, o que confirma sua desorganização. Note-se que a requerida afirma em sua inicial que a não instalação dos serviços se deu por problemas no endereço do autor, entretanto, não há ordem de serviço indicando a tentativa de instalação. Além disso, mesmo admitindo que não houve instalação, a reclamada não apresenta qualquer justificativa para a persistência das cobranças. Por outro lado, o autor junta protocolos de atendimento e comprova que a ré, unilateralmente, mudou, por várias vezes, a data prevista para visita técnica. Portanto, é evidente a cobrança indevida, o que enseja a devolução em dobro, consoante artigo 42, parágrafo único do CDC. Assim, os danos materiais totalizam R\$1.163,26 (mil cento e sessenta e três reais e vinte e seis centavos). Quanto aos danos morais, entendo que não há que se cogitar, na espécie, simples aborrecimento, corriqueiro do convívio em sociedade, e sem repercussões morais demonstradas, não restando dúvida, de que o autor foi moralmente ofendido diante das falhas na prestação de serviços da ré, bem como pelas cobranças indevidas, e ausência de resolução administrativa da questão. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos

consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo em caso de culpa exclusiva de consumidor ou de terceiro, hipóteses estas não demonstradas. Em relação à quantificação pecuniária da indenização, ante a ausência de previsão legal expressa, para atingir montante justo e equitativo para satisfação decorrente da lesão aduzida, o julgador deve recorrer a critérios específicos para aferir e valorar, por aproximação, o montante reparatório adequado. Dentre os aludidos critérios, destaca-se o grau de reprovação da conduta lesiva; a intensidade e durabilidade do dano sofrido pela vítima; a capacidade econômica do ofensor e do ofendido; as condições sociais da vítima, etc. Note-se que o montante deve atender, ainda, ao caráter satisfatório da composição do prejuízo moral, bem como aos aspectos punitivo e pedagógicos/preventivos da indenização.

Ante todo o exposto, com base na fundamentação supra, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o presente pedido para condenar a ré, ao pagamento da quantia total de R\$5.000,00 (cinco mil reais) pelos danos morais causados ao autor, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, e correção monetária pelo INPC, contados a partir da condenação, conforme súmula 362 do STJ. Condeno, ainda, a ré ao pagamento de R\$1.163,26 (mil cento e sessenta e três reais e vinte e seis centavos), já em dobro, referente à repetição do indébito, acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação, e correção monetária pelo INPC, contados a partir do prejuízo. Confirmo em sua totalidade a liminar concedida. Sem condenação em custas processuais ou honorários advocatícios porque indevidos nesta fase. Indefiro ao autor pedido de gratuidade de justiça, pois foi intimado para comprovar sua hipossuficiência mas ficou-se silente. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. São Luís-MA, 05/08/2022. MARIA JOSÉ FRANÇA RIBEIRO Juíza de Direito Titular do 7º JECRC Siga-nos no instagram: @7juizadoslz Balcão virtual: <https://vc.tjma.jus.br/bvjzdcivel7> Na janela de login, informe o seu nome e a senha balcao1234. Telefones: (98) 3194-6691, E-mail: [jzd-civel7@tjma.jus.br](mailto:jzd-civel7@tjma.jus.br)