

PROCESSO: 0801842-58.2021.8.10.0012 CLASSE CNJ: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436) REQUERENTE: DOMINGOS DOS SANTOS PINHEIRO Advogado/Autoridade do(a) AUTOR: DIEGO DOS SANTOS PINHEIRO - MA11838-A REQUERIDO(A): OI S.A. Advogado/Autoridade do(a) REU: LETICIA MARIA ANDRADE TROVAO - MA7583 SENTENÇA Vistos, etc. Inicialmente, destaca-se um relato dos fatos para melhor compreensão do processo. Declara o autor, em síntese, ser proprietário da linha fixa de nº (98) 3236-2348 e que início do ano de 2021, foi surpreendido com o “corte” da linha sem nenhuma explicação ou motivo. Diante da situação, tentou várias vezes resolver a situação diretamente com a Ré (protocolos: 20217177146358; 20211010207547 e 20218011129541), mas o problema não era resolvido. Com isso, no dia 07/05/2021, realizou uma reclamação na plataforma disponibilizada pelo governo - <https://www.consumidor.gov.br> -, ocasião em que dois dias da finalização da reclamação no site, a Reclamante compareceu na sua residência e corrigiu a questão. Alguns dias depois, novamente ocorreu o mesmo problema, ou seja, a linha telefônica não funcionava. Então, realizou todo o procedimento anteriormente citado. Dias após a reclamação, a Requerida resolveu o problema, mas a linha telefônica durou apenas 01 (um) mês funcionando. Por tais motivos, pretende o restabelecimento de sua linha telefônica, além de reparação por danos morais no importe de R\$10.000,00. Em sede de contestação, a ré alega que, de fato, existem solicitações de reparo no período aludido, precisamente de 28/04/2021 a 27/07/2021, cuja reclamação do cliente era de linha muda, mas sem notas adicionais do técnico, entretanto, consta bloqueio datado de 26/02/2021 referente a conta Janeiro de 2021, tendo o sinal sido desbloqueado em 05/03/2021 e novamente bloqueado em 24/03/2021 referente a conta do mês de Fevereiro de 2021 e desbloqueado em 02/04/2021, bloqueado outra vez em 26/05/2021 relativo a fatura do mês de Abril de 2021 e desbloqueado 02 (dois) dias depois, isto é, em 28/05/2021. Em que pese o histórico de bloqueios da linha fixa de terminal nº (98) 32362348, permanece ativa, tendo sido instalada desde 15/11/1990 na Rua Setenta e sete, nº 01, Qd. 68, Bairro Vinhais, CEP: 65074-620, na Cidade de São Luís, no Estado do Maranhão, endereço compatível ao que consta na Exordial e atualmente não possui bloqueios. Aduz que o serviço de telefonia do Autor sofreu bloqueios ao longo do contrato de prestação de serviço em virtude de atraso no pagamento. E em todas as ocasiões, assim que quitadas as dívidas, houve o desbloqueio. Demonstrando assim, a total falta de respeito e compromisso do Requerente com a Requerida, que prestou os serviços e disponibilizou toda a sua rede, não podendo o Requerente julgar mal prestado qualquer bloqueio eventualmente realizado em seu terminal. Diante de tais considerações, sustenta que se houve qualquer demora no restabelecimento do serviço, esta foi decorrente da demora do repasse das informações de quitação pelo agente arrecadador, o que, inclusive, foi causado pela próprio Sr. Domingos, que não adimpliu com suas obrigações contratuais de forma responsável, não havendo, pois, que se falar em qualquer tipo de indenização. Feitas estas considerações, passo à análise do mérito. Importa salientar que, estando o autor na qualidade de consumidor dos serviços prestados pela demandada, não há dúvidas de que se aplica ao caso ora sub judice o Código de

Defesa do Consumidor. Pois bem. Analisando detidamente os autos, entendo que restou demonstrada a falha na prestação de serviços por parte da ré. Primeiramente, a própria demandada admitiu que ocorreram solicitações de reparo na linha, mas não trouxe aos autos a evidência de qual seria a causa e como a questão fora resolvida. Note-se que o demandante informou aos autos inúmeros protocolos de atendimento, sobre os quais a ré silenciou, além de ter realizado reclamação junto ao site www.consumidor.gov.br, para as quais a ré também não demonstrou a resposta, ou que tomou atitude para resolver definitivamente os problemas apontados. Vale destacar que os períodos para o qual a demandada alega que houve inadimplemento pontual do autor não abarca todo o período em que o demandante ficou sem o serviço. De outra banda, o reclamante juntou histórico de pagamentos em que se observa sua situação de adimplência. Dessa forma, o pedido de restabelecimento da linha deve ser atendido, assim com o de danos morais. Por tratar-se de relação de consumo, a hipótese é de responsabilidade civil objetiva, ou seja, em que o dano extrapatrimonial independe de culpa. Ressalte-se que a responsabilidade civil objetiva encontra lastro no Código Civil, em seu art. 927, parágrafo único, in verbis: 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. De igual modo, o Código de Defesa do Consumidor, agora já adentrando em nossa seara, prevê, com regra, a responsabilidade objetiva, como se observa nos artigos 12 e 14, nos quais a expressão “independentemente de culpa” se repete, sendo prescindível a configuração e a mensuração da conduta dolosa ou culposa do fornecedor para a condenação em indenização com natureza punitiva. Assim, ocorrendo falha na prestação dos serviços, sem justificativa plausível ou que ultrapasse a esfera do corriqueiro e do comum, a situação dará ensejo ao arbitramento do dano moral. 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. No caso, deve ser sopesado, ainda, a proposta de acordo pela ré, e o limite da quantia pleiteado em decorrência do valor da causa. Assim, diante dos argumentos expostos, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, para condenar a ré, OI S.A. em indenização no valor de R\$ 3.600,00 (tres mil e seiscentos reais) pelos danos morais causados ao autor, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, e correção monetária pelo INPC, ambos contados a partir da condenação. Condeno, ainda, a ré, em obrigação de fazer, consistente no restabelecimento da linha (98) 3236-2348, no prazo de 05 dias, com comprovação nos autos da diligência in loco, sob pena de aplicação de multa diária de R\$100,00, limitada 30 dias. Defiro a

gratuidade de justiça ao demandante, uma vez que nada nos autos pesa contra sua alegação de hipossuficiência. Sem condenação em custas processuais ou honorários advocatícios. P.R.I. Ressalto que a ré também deverá ser intimada pessoalmente, por AR, pois há condenação de obrigação de fazer. São Luís-MA, 08/02/2022. 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