

RECURSO INOMINADO: 0054426-11.2014.8.16.0014

2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE LONDRINA

RECORRENTE: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

RECORRIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATOR: RAFAEL LUÍS BRASILEIRO KANAYAMA

CÍVEL. RECURSO INOMINADO. TELEFONIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SOLICITAÇÃO DE REVERSÃO DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DA LINHA NO PRAZO DE 48 HORAS OFERTADO PELA OPERADORA. SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA NA ESFERA ADMINISTRATIVA. PEDIDO LIMINAR DE RESTABELECIMENTO DA LINHA TELEFÔNICA DEFERIDO PELO JUÍZO, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA. JUSTIFICATIVA OFERTADA QUANTO À IMPOSSIBILIDADE DO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER MAIS DE TRÊS MESES APÓS A DATA DA INTIMAÇÃO DO DEFERIMENTO DA LIMINAR EM FAVOR DO AUTOR E SEM COMPROVAÇÃO. DISPONIBILIZAÇÃO DA LINHA TELEFÔNICA À TERCEIRO DE BOA-FÉ NÃO COMPROVADA. ÔNUS DA OPERADORA. JUSTIFICATIVA QUE, MESMO QUE FOSSE COMPROVADA, NÃO AFASTARIA A INCIDÊNCIA DA MULTA DIÁRIA, CONSIDERANDO QUE A OBRIGAÇÃO SE TORNOU IMPOSSÍVEL POR CULPA DA OPERADORA, CERCA DE DOIS MESES APÓS A SUA INTIMAÇÃO SOBRE A OBRIGAÇÃO DE FAZER DETERMINADA. *ASTREINTE* DEVIDA EM SUA INTEGRALIDADE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO INCONTROVERSA. PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO DISCRIMINADOS COM A PETIÇÃO



INICIAL, INCLUSIVE COM INDICAÇÃO DE DATAS E NOMES DE ATENDENTES, QUE NÃO SÓ DÁ VEROSSIMILHANÇA À NARRATIVA DA AUTORA COMO EVIDENCIA O DESCASO E A INEFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO DA OPERADORA, ATRAVÉS DO SEU CALL CENTER. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DOS DANOS MORAIS QUE COMPORTA MAJORAÇÃO, COM VISTAS A SE ADEQUAR ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO E AOS OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA REFORMADA.

1. Os pedidos administrativos de reversão da solicitação de cancelamento da linha telefônica e, bem assim, o não atendimento da ré a esses pedidos, efetuados inclusive através do call center da operadora, são incontroversos nos autos. Da mesma forma, não refuta a operadora a ocorrência de falha na prestação de seus serviços, cingindo-se em defender a ausência de danos morais em decorrência desta falha.
2. Logo, o dano moral, no caso concreto, também é incontroverso, decorre do descaso e da desídia da recorrente com seu cliente, evidenciando inobservância da boa-fé contratual que deve nortear as suas relações negociais. O não atendimento efetivo da solicitação administrativa, tornada impossível ante a alegada disponibilização da linha a terceiro de boa-fé, geraram transtornos que ultrapassam meros dissabores do cotidiano, evidenciando o dano moral que, ademais, resta amparado na aplicabilidade do Enunciado 1.6 das TRR/PR ao caso concreto.
3. Para a fixação do dano moral, mister a análise das circunstâncias do caso concreto, tais como a gravidade do fato, o grau de culpa do ofensor e a situação econômicofinanceira dos litigantes, atentando-se para que a indenização não se torne fonte de enriquecimento sem causa, nem seja



- considerada inexpressiva, a atender ao duplo objetivo de compensar a vítima e afligir, razoavelmente, o autor do dano.
4. Nesse norte, e observadas as circunstâncias do caso concreto, explicitadas acima, tem-se que o valor arbitrado na sentença a título de danos morais (R\$ 3.000,00) deve ser majorado para a quantia de R\$ 6.000,00, com vistas a se adequar, também, aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e aos parâmetros adotados por este Colegiado em casos análogos.
 5. No que tange à multa, a sua fixação pelo descumprimento da obrigação de fazer determinada na decisão liminar registrada no evento 16.1 e confirmada nos eventos 35.1 e 51.1 dos autos, consistente no restabelecimento da linha telefônica, nem mesmo em contrarrazões foi objeto de impugnação pela operadora.
 6. Também, deixou a operadora de fazer prova acerca da alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação em face da disponibilização da linha telefônica a terceiro de boa-fé, ônus que competia, na forma do que dispõe os artigos 333, II, do CPC e 6º, VIII, do CDC, e do qual não se desincumbiu. Veja-se que até mesmo na audiência de instrução a operadora abriu mão de produzir qualquer prova, conforme se vê no termo registrado no evento 91.1.
 7. E nesse passo, insta consignar que a tela colacionada no evento 85.1 dos autos não se constitui em prova efetiva do alegado, uma vez que se trata de mera impressão do sistema interno da empresa reclamada, que nada comprova, porquanto produzida de forma unilateral pela empresa ou seus servidores.
 8. Não fosse isso, calha observar que, mesmo que se considerasse comprovada a aludida impossibilidade de cumprimento da obrigação, tal não afastaria a incidência da astreinte no caso concreto.



9. Com efeito, a operadora foi intimada acerca da obrigação de fazer contida na decisão registrada no evento 16.1 no dia 29/08/2014 (evento 26), tendo tido ciência, ainda, sobre a fixação de multa e sua majoração pelo descumprimento da decisão liminar nos dias 06/10/2014 e 16/10/2014, conforme eventos 30 e 38 dos autos. Anote-se, por necessário, que a operadora deixou de se manifestar acerca dessas decisões, abrindo mão, inclusive, de justificar o não cumprimento da obrigação de fazer determinada judicialmente.
10. A par disso, apenas em 03/12/2014, conforme petição registrada no evento 68.1, deu conta a operadora da (não comprovada) impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer sob a justificativa de que a linha foi disponibilizada a terceiro de boa-fé. Todavia, vê-se na tela extraída do sistema da ré, colacionada na petição do evento 85.1, que tal linha foi supostamente ativada em nome de terceiro apenas em 23/10/2014, quando, portanto, a operadora já tinha sido intimada da decisão liminar.
11. Logo, se a obrigação se tornou impossível, foi pela ausência de zelo e cuidado da própria operadora que, ciente da obrigação de restabelecer a linha telefônica para a parte autora, deixou de fazê-lo no prazo assinado pelo juízo e ainda teria permitido que ela fosse ativada em nome de terceiro.
12. Portanto, a manutenção da astreinte fixada pelo juízo de primeiro grau, decorrente do descumprimento da obrigação de fazer determinada liminarmente, ainda não cumprida, é imperativa, sendo, pois, provido o recurso também neste ponto.
13. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

I. Relatório em sessão.



II. Passo ao voto.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, o recurso deve ser conhecido.

Quanto ao mérito, a sentença deve ser reformada apenas ao efeito de, diante do não cumprimento da obrigação de fazer determinada na decisão liminar exarada pelo juízo de primeiro grau, restabelecer a exigibilidade da multa diária por ele fixada, inclusive quanto aos valores estabelecidos; e majorar o valor da indenização pelos danos morais para a quantia de R\$ 6.000,00, mantendo-se a sentença quanto ao mais.

III. Do dispositivo:

Ante o exposto, esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, **CONHECER E DAR PROVIMENTO** ao recurso, nos exatos termos do voto.

Obtendo êxito recursal, não há se falar em condenação ao pagamento de custas e de honorários advocatícios.

O julgamento foi presidido pela Senhora Juíza Renata Ribeiro Bau que participou da votação, da qual também participou o Senhor Juiz Daniel Tempski Ferreira da Costa.

Curitiba, 18 de fevereiro de 2016.

RAFAEL LUÍS BRASILEIRO KANAYAMA
JUIZ RELATOR

