

Órgão Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

Processo N. RECURSO INOMINADO CÍVEL 0705108-39.2020.8.07.0020

RECORRENTE(S) _____ S.A. e _____ **RECORRIDO(S)** _____ e _____ S.A.

Relator Juiz ALMIR ANDRADE DE FREITAS

Acórdão N° 1308697

EMENTA

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DO JUÍZO REJEITADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CAUSA EXCLUDENTE INEXISTENTE. DANOS MATERIAS E MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAS E LUCROS CESSANTES. FIXAÇÃO EM JUÍZO DE EQUIDADE. VALORES MANTIDOS. QUANTIA ARBITRADA A TÍTULO DE DANOS MORAIS MAJORADA. RECURSO DA PARTE AUTORA CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO, PRELIMINAR REJEITADA E NÃO PROVIDO.

I. Trata-se de recursos inominados interpostos pela parte autora e ré em face da sentença que julgou procedente em parte o pedido formulado na inicial para condenar a parte ré a pagar à parte autora as quantias de R\$ 7.147,87, a título de lucros cessantes, e de R\$ 1.000,00, a título de reparação por danos morais.

II. A causa não é de grande complexidade apta a afastar a competência do Juizado Especial para apreciação e julgamento do feito, uma vez que não se vislumbra aqui a necessidade de perícia técnica, pois os fatos alegados podem ser provados por outros meios. Ademais, se mostra impossível a produção da prova pretendida, uma vez que a alegada falha na prestação do serviço ocorreu há mais de um ano, o que inviabilizaria a sua produção. Preliminar de incompetência rejeitada.

III. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal).

IV. Consoante dispõe o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e somente não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que o fato se deu por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.



V. *In casu*, não há controvérsia quanto à falha na prestação do serviço contratado, consoante a ampla prova documental acostada à inicial. Neste sentido, verifica-se que a parte autora/recorrente no período de março/junho de 2019 abriu mais de 20 protocolos junto à central de atendimento da empresa de telefonia recorrida (ID 19680764), bem como inúmeros chamados junto à ANATEL, todos encerrados com a suposta resolução do problema. Contudo, o encerramento dos chamados por resolução da falha na prestação do serviço não se mostra condizente com o relatado na inicial e os documentos de ID 19680778/19680797, pelos quais resta demonstrado que, mesmo após o encerramento dos chamados, a velocidade ofertada destoava da contratada.

VI. Ainda que não fosse só isso, a empresa de telefonia assume as falhas ocorridas na região de domicílioda parte consumidora, estes decorrentes de problemas externos como tempestades, o que seria causa excludente de responsabilidade, tratando-se de causa fortuita ou de força maior. Entretanto, tal alegação não encontra respaldo em nenhum documento encartado nos autos, o que, mais uma vez, viabiliza a tese de que houve falha na prestação do serviço contratado, no qual não era entregue a velocidade de upload esperada. Configurada a falha na prestação dos serviços passa-se a análise dos danos.

VII. Quanto aos danos matérias, relativos ao ressarcimento dos valores despendidos mensalmente pelo serviço contratado, tem-se como adequada a quantia fixada na sentença. O serviço, em que pese falho, foi prestado, tendo a parte autora/recorrente auferido ganhos como *streamer*, consoante a própria demonstra em sua inicial. Assim, a redução proporcional, em 50%, do valor a ser ressarcido se mostra justo e equânime à situação apresentada e encontrando amparo nos critérios próprios dos Juizados Especiais.

VIII. No que tange aos lucros cessantes pelos prejuízos nos ganhos da atividade de *streamer*, a parte autora/recorrente apresentou os extratos dos ganhos auferidos do período em que alega ter havido falha na prestação do serviço, realizando a comparação com os valores recebidos em período em que os serviços estavam estáveis (ID 19680769/19680776), o que se mostra suficiente para qualificar os prejuízos suportados e a pretendida indenização. Contudo, novamente, impõe-se a manutenção do comando sentencial que fixou os valores em 50% da quantia pretendida, considerando a parcial prestação do serviço, que não impediu a aferição de ganhos do período de instabilidade. Portanto, considerando a existência da prova documental com os ganhos aproximados da parte autora/recorrente, e sendo razoável o cálculo da média dos prejuízos sofridos estabelecida na sentença, deve ser mantido o valor fixado na condenação a título de lucros cessantes.

IX. A desídia na solução do problema, tendo a parte autora/recorrente realizado a abertura de mais de 20 protocolos de atendimento, bem como diversos chamado junto à ANATEL, sem conseguir o adequado acesso à internet banda larga contratada, gerando prejuízos à execução da sua atividade profissional e consequente diminuição dos seus ganhos mensais acarreta significativo abalo psicológico, sendo cabível a reparação pelos danos morais.

X. A indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária serve como meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pela parte requerente, punição para a parte requerida e prevenção futura quanto a fatos semelhantes.

XI. Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, devendo o juiz pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sopesando as circunstâncias do fato e as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, assim como o grau da ofensa moral e sua repercussão.

XII. Atento às diretrizes acima elencadas, entendo o montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais), como suficiente para, com razoabilidade e proporcionalidade, compensar os danos sofridos pela parte autora, sem, contudo, implicar enriquecimento sem causa. Precedente: ([Acórdão 1292320](#), 07004734220208070011, Relator: ALMIR ANDRADE DE FREITAS, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 14/10/2020, publicado no DJE: 27/10/2020. Pág.: Sem Página Cadastrada.)



XIII. Recurso da parte ré conhecido, preliminar rejeitada e não provido. Recurso da parte autora conhecido e provido em parte para majorar a condenação por danos morais para o importe de R\$3.000,00 (três mil reais). Sentença mantida em seus demais termos.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juizes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ALMIR ANDRADE DE FREITAS - Relator, JOÃO LUIS FISCHER DIAS - 1º Vogal e ARNALDO CORRÊA SILVA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz ARNALDO CORRÊA SILVA, em proferir a seguinte decisão: RECURSO DA PARTE AUTORA CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO, PRELIMINAR REJEITADA E NÃO PROVIDO. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 09 de Dezembro de 2020

Juiz ALMIR ANDRADE DE FREITAS

Relator

RELATÓRIO

Trata-se de recursos inominados interpostos pela parte autora e ré em face da sentença que julgou procedente em parte o pedido formulado na inicial para condenar a parte ré a pagar à parte autora as quantias de R\$ 7.147,87, a título de lucros cessantes, e de R\$ 1.000,00, a título de reparação por danos morais.

Em seu recurso a parte autora/recorrente pretende, em apertada síntese, a majoração dos valores fixados a título de danos morais e lucros cessantes, destacando o fato de que teve a sua estreia como *streamer* prejudicada pelas interrupções e falhas da prestação dos serviços, tendo em vista a baixa velocidade de upload do plano contratado.

A parte ré/recorrente, por sua vez, suscita preliminar de incompetência dos Juizados Especiais, em razão da complexidade da causa que demanda a realização de perícia técnica. No mérito, alega que os lucros cessantes não podem ser presumidos e, não restando comprovado que a parte consumidora realmente ficou sem aferir renda no período reclamado, se mostra incabível a condenação. Aduz ainda que não cometeu qualquer ilícito, tratando a situação em análise de mero dissabor, o que não enseja reparação de ordem moral. Pugna, pois, pela reforma da sentença e improcedência dos pedidos formulados na inicial. Subsidiariamente, requerer a redução do quantum arbitrado a título de danos morais.



Contrarrazões apresentadas (ID 18681110 – réu; ID 19681112 - autor).

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Juiz ALMIR ANDRADE DE FREITAS - Relator

Recursos próprios, tempestivos e com preparo regular (ID 1981905/19681098 – autor; ID 19681106/19681107 - réu). Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

A causa não é de grande complexidade apta a afastar a competência do Juizado Especial para apreciação e julgamento do feito, uma vez que não se vislumbra aqui a necessidade de perícia técnica, pois os fatos alegados podem ser provados por outros meios. Ademais, se mostra impossível a produção da prova pretendida, uma vez que a alegada falha na prestação do serviço ocorreu há mais de um ano, o que inviabilizaria a sua produção. Preliminar de incompetência rejeitada.

A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII da Constituição Federal).

Consoante dispõe o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços e somente não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia, ou que o fato se deu por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

In casu, não há controvérsia quanto à falha na prestação do serviço contratado, consoante a ampla prova documental acostada à inicial. Neste sentido, verifica-se que a parte autora/recorrente no período de março/junho de 2019 abriu mais de 20 protocolos junto à central de atendimento da empresa de telefonia recorrida (ID 19680764), bem como inúmeros chamados junto à ANATEL, todos encerrados com a suposta resolução do problema. Contudo, o encerramento dos chamados por resolução da falha na prestação do serviço não se mostra condizente com o relatado na inicial e os documentos de ID 19680778/19680797, pelos quais resta demonstrado que, mesmo após o encerramento dos chamados, a velocidade ofertada destoava da contratada.

Ainda que não fosse só isso, a empresa de telefonia assume as falhas ocorridas na região de domicílio da parte consumidora, estes decorrentes de problemas externos como tempestades, o que seria causa excludente de responsabilidade, tratando-se de causa fortuita ou de força maior. Entretanto, tal alegação não encontra respaldo em nenhum documento encartado nos autos, o que, mais uma vez, viabiliza a tese de que houve falha na prestação do serviço contratado, no qual não era entregue a velocidade de upload esperada. Configurada a falha na prestação dos serviços passa-se a análise dos danos.

Quanto aos danos materiais, relativos ao ressarcimento dos valores despendidos mensalmente pelo serviço contratado, tem-se como adequada a quantia fixada na sentença. O serviço, em que pese falho, foi prestado, tendo a parte autora/recorrente auferido ganhos como *streamer*, consoante a própria demonstra



em sua inicial. Assim, a redução proporcional, em 50%, do valor a ser ressarcido se mostra justo e equânime à situação apresentada e encontrando amparo nos critérios próprios dos Juizados Especiais.

No que tange aos lucros cessantes pelos prejuízos nos ganhos da atividade de *streamer*, a parte autora/recorrente apresentou os extratos dos ganhos auferidos do período em que alega ter havido falha na prestação do serviço, realizando a comparação com os valores recebidos em período em que os serviços estavam estáveis (ID 19680769/19680776), o que se mostra suficiente para qualificar os prejuízos suportados e a pretendida indenização. Contudo, novamente, impõe-se a manutenção do comando sentencial que fixou os valores em 50% da quantia pretendida, considerando a parcial prestação do serviço, que não impediu a aferição de ganhos do período de instabilidade. Portanto, considerando a existência da prova documental com os ganhos aproximados da parte autora/recorrente, e sendo razoável o cálculo da média dos prejuízos sofridos estabelecida na sentença, deve ser mantido o valor fixado na condenação a título de lucros cessantes.

A desídia na solução do problema, tendo a parte autora/recorrente realizado a abertura de mais de 20 protocolos de atendimento, bem como diversos chamado junto à ANATEL, sem conseguir o adequado acesso à internet banda larga contratada, gerando prejuízos à execução da sua atividade profissional e consequente diminuição dos seus ganhos mensais acarreta significativo abalo psicológico, sendo cabível a reparação pelos danos morais.

A indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária serve como meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pela parte requerente, punição para a parte requerida e prevenção futura quanto a fatos semelhantes.

Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, devendo o juiz pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sopesando as circunstâncias do fato e as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, assim como o grau da ofensa moral e sua repercussão.

Atento às diretrizes acima elencadas, entendo que o montante fixado na sentença deve ser majorado para o importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), que so mostra suficiente para, com razoabilidade e proporcionalidade, compensar os danos sofridos pela parte autora/recorrente, sem, contudo, implicar enriquecimento sem causa. Precedente: [Acórdão 1292320](#), 07004734220208070011, Relator: ALMIR ANDRADE DE FREITAS, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 14/10/2020, publicado no DJE: 27/10/2020. Pág.: Sem Página Cadastrada.

Recurso da parte ré conhecido, preliminar rejeitada e não provido. Recurso da parte autora conhecido e provido em parte para majorar a condenação por danos morais para o importe de R\$3.000,00 (três mil reais). Sentença mantida em seus demais termos.

Custas recolhidas pelas partes. Sem condenação da parte autora/recorrente em honorários, consoante regra prevista no art. 55 da Lei 9.099/95. Condene a parte ré/recorrente vencida ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

É como voto.

O Senhor Juiz JOÃO LUIS FISCHER DIAS - 1º Vogal Com
o relator **O Senhor Juiz ARNALDO CORRÊA SILVA - 2º**
Vogal

Com o relator



DECISÃO

RECURSO DA PARTE AUTORA CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. RECURSO DA PARTE RÉ CONHECIDO, PRELIMINAR REJEITADA E NÃO PROVIDO. UNÂNIME

