



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 Cível n° 0010975-45.2019.8.16.0018
3º Juizado Especial Cível de Maringá
Recorrente(s): ██████████
Recorrido(s): OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL
Relator: Adriana de Lourdes Simette

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C COM RESTITUIÇÃO DE VALORES. TELEFONIA. COBRANÇA DE VALORES A MAIOR DO PLANO CONTRATADO. SERVIÇOS INDESEJADOS. DIVERSAS RECLAMAÇÕES INFRUTÍFERAS, INCLUSIVE APÓS SE DIRIGIR À LOJA FÍSICA. CALL CENTER INEFICIENTE. ENUNCIADO 1.5 DA TERCEIRA TURMA RECURSAL. DANO MORAL QUE NÃO É IN RE IPSA CONFIGURADO. PERDA DE TEMPO ÚTIL. QUANTUM FIXADO EM R\$3.000,00 (TRÊS MIL REAIS) ADEQUADO PARA O CASO CONCRETO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.
Recurso conhecido e provido.

1. Trata-se de Recurso Inominado (mov. 64 dos autos de origem) interposto pela parte reclamante contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para o fim de declarar inexigíveis as cobranças indevidas e condenar a repetição do indébito de forma dobrada.

Alega a recorrente em suas razões que houve falha na prestação dos serviços, cobrança indevidas, ineficiência do serviço de call center e consequente perda do seu tempo útil. Requer uma indenização a título de danos morais.

A reclamada apresentou contrarrazões buscando a manutenção da decisão (mov. 74 dos autos de origem).

Voto

2. Presentes os pressupostos de admissibilidade o recurso merece ser conhecido.

2.1. Primeiramente, verifica-se que presente caso é uma típica relação de consumo, pois as partes enquadram-se nos conceitos de consumidor e fornecedor constantes nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Compulsando os autos, verifica-se que o recorrente logrou comprovar a falha na prestação dos serviços, fato que lhe gerou a perda do seu tempo útil. Nesse passo, o consumidor acabou vivenciando uma verdadeira saga para tentar entrar em contato com a reclamada para que a empresa cumprisse com o pactuado, o que apenas foi resolvido com o ajuizamento dos autos principais.

As tentativas perante o *call center* da empresa restam comprovadas através dos números de protocolos citados (06-12-2018 - 20185189483370 e 19-12-2018 - 2018019463, 22-12-2018, nº 20183195975590, 20185189483370, 20180194634455, 20183195975590 e 201904590800). De igual forma, o recorrente precisou se dirigir a uma loja física da operadora, e ainda assim restaram infrutíferas as tentativas de resolução do problema experimentado.

A reclamada sequer impugna especificamente os números de protocolo juntados ou a ida do consumidor na loja física. Desta forma, não observou o disposto no art. 341 do CPC, o qual reza que *“incumbe também ao réu manifestar-se precisamente sobre as alegações de fato constantes da petição inicial, presumindo-se verdadeiras as não impugnadas, salvo se: [...]”*.

O STJ inclusive ensina que *“O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor”* (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

No mesmo sentido a 3ª Turma Recursal já teve a oportunidade de decidir:

TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO. CALL CENTER INEFICIENTE. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 1.5 DA 3ª TR/PR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. OPERADORA NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS. CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TEORIA DO DESVIO DOS RECURSOS PRODUTIVOS DO CONSUMIDOR. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0010444-16.2018.8.16.0075 Cornélio Procópio - Rel.: Fernanda Karam de Chueiri Sanches - Rel.Desig. p/ o Acórdão: Juiz Fernando Swain Ganem - J. 20.07.2020)

TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO. CALL CENTER INEFICIENTE. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO 1.5 DA 3ª TR/PR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. OPERADORA NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS. CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TEORIA DO DESVIO DOS RECURSOS PRODUTIVOS DO CONSUMIDOR. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0010444-16.2018.8.16.0075 Cornélio Procópio - Rel.: Fernanda Karam de Chueiri Sanches - Rel.Desig. p/ o Acórdão:



Juiz Fernando Swain Ganem - J. 20.07.2020)



Portanto, resta confirmado o dever de indenizar.

2.2. Em relação quantum ao indenizatório, resta consolidado tanto na doutrina como na jurisprudência pátria o entendimento de que a fixação do valor da indenização por dano moral deve ser feita com razoabilidade, levando-se em conta determinados critérios, como a situação econômica das partes, o grau de culpa, visando sempre à atenuação da ofensa, a atribuição do efeito sancionatório e a estimulação de maior zelo na condução das relações.

Ao fixar valor da indenização deve-se ter em conta as condições financeiras do ofendido (pessoa física), do ofensor (empresa de telefonia) e do bem jurídico lesado. A indenização deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento por falta de causa. Também, o quantum deve produzir ao causador do mal, impacto suficiente para dissuadi-lo na repetição da ocorrência.

Portanto, nesta linha de raciocínio, condena-se a reclamada ao pagamento do valor de R\$3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, valor esse que deve ser corrigido pela média INPC/IGP-DI a partir da publicação deste acórdão, e sujeito a juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, em atenção à Súmula 362 do STJ, ao art. 405 do Código Civil, e também ao Enunciado nº 1, 'a' da Turma Recursal Plena do Paraná.

do caso concreto.

3. Recurso Inominado conhecido e provido nos termos do voto. Tendo em vista o êxito recursal, não há que se falar em pagamento de honorários advocatícios, nos termos do artigo 55 da Lei nº 9.099/95. Custas devidas conforme artigo 4º da Lei nº 18.413/2014 e artigo 18 da Instrução Normativa 01/2015 do CSJE, observando-se, no entanto, o disposto no art. 98, §3º, do Código de Processo Civil, ante o deferimento da gratuidade de justiça (mov. 66.1 dos autos de origem).

Este é o voto que proponho.

3. DISPOSITIVO

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

O julgamento foi presidido pelo (a) Juiz(a) Fernando Swain Ganem, com voto, e dele participaram os Juízes Adriana De Lourdes Simette (relator) e Denise Hammerschmidt.

02 de outubro de 2020

Referido quantum adéqua-se às finalidades do instituto e especialmente às peculiaridades



Adriana de Lourdes Simette

Juíza Relatora

