

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

6JECIVBSB

6º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0703025-62.2020.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: NAYARA DOS SANTOS BARBOSA

RÉU: TIM S.A

SENTENÇA

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização, ajuizada por NAYARA DOS SANTOS BARBOSA em face de TIM S/A. Narra a autora que, é cliente da requerida há mais de dois anos, com a linha telefônica 61 9.8274-1186, e, em 10/09/2019 solicitou a troca de plano para TIM CONTROLE (4GB +500MB + 2 GB de bônus + 1GB no débito automático + redes sociais grátis por três meses), pela importância mensal de R\$54,99.

Afirma que, na fatura com vencimento no dia 15/10/2019 o valor cobrado era diferente daquele contratado entre as partes. Que fez contato com a requerida, que comprometeu-se a corrigir o erro, mas não o fez, culminando com a suspensão do serviço de internet, mesmo com as faturas devidamente quitadas. Que pagou indevidamente o valor de R\$102,97 e requer a condenação da requerida a cumprir o contrato com a disponibilização do plano TIM CONTROLE (4GB +500MB + 2 GB de bônus + 1GB no débito automático + redes sociais grátis por três meses), pela importância mensal de R\$54,99, restituir em dobro o valor indevidamente cobrado, R\$205,94, além de compensá-la pelos danos morais, R\$2.500,00.

Devidamente citada, a requerida apresentou tempestiva contestação, id 64748432, na qual sustenta que os serviços "TIM BACKUP 5 GB" E "TIM BANCA DE JORNAIS" estão inclusos no plano contratado pela autora, e que o valor do contrato é de R\$79,99. Afirma que o protocolo de atendimento indicado pela autora não foi localizado nos sistemas da empresa. Assevera que não há dano a ser indenizado e requereu o julgamento de improcedência do pedido inicial.

Intimada a se manifestar em réplica, a autora manteve-se inerte.

É o relato do necessário.

DECIDO.

Verifico que o feito comporta julgamento antecipado (art. 355, inc. I, CPC), pois os argumentos e documentos carreados aos autos são suficientes para dirimir o conflito.

Não vislumbro, pois, na ocasião, nenhum vício que macule o andamento do feito.

Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, passo à análise do mérito.

Há que se esclarecer que a relação sob comento encontra-se açambarcada pelo Código de Defesa do Consumidor, sistema construído especialmente com escopo de proteger uma das partes da relação travada entre os desiguais. Visa, assim, tutelar um grupo específico de indivíduos, por sua situação de vulnerabilidade nas relações contratuais.

Como sabido a responsabilização civil nas relações de consumo assenta-se na teoria da qualidade do serviço ou do produto, notadamente em relação à segurança legitimamente esperada. Nesse sentido, por se tratar de responsabilidade civil objetiva é dispensável a análise do elemento volitivo, mas a norma exige a análise do elemento objetivo, qual seja a falha de prestação de serviços. Portanto, a empresa requerida responde objetivamente pelos danos causados pela falha na prestação do serviço, bastando à parte autora comprovar o dano e o nexo causal.

Nos termos do CDC, insta destacar que cabe à empresa requerida demonstrar as causas excludentes de sua responsabilidade, quais sejam, que tendo prestado o serviço, inexistente defeito, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforme, art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC). Trata-se de ônus *ope legis*, sendo incabível a alegação de que a parte autora não provou os fatos constitutivos do seu direito.

Diferentemente do comando contido no art. 6º, inciso VIII, que prevê a inversão do ônus da prova a critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou hipossuficiente a parte, o § 3º, do art. 14, preestabelece - de forma objetiva e independentemente da manifestação do magistrado -, a distribuição da carga probatória do fornecedor de serviço, que só não será responsabilizado se provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É a diferenciação já clássica na doutrina e na jurisprudência entre a inversão *ope iudicis* (Precedente REsp 1095271/RS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 07/02/2013, DJe 05/03/2013).

No caso vertente, a requerida, a fim de rebater a alegação da autora de contratação de plano pelo valor de R\$54,99 mensais, apresentou telas sistêmicas que indicam que o valor do plano é de R\$79,99. Ocorre que, é cediço que as operadoras oferecem benefícios de modo a alcançar os consumidores, dentre os quais desconto em planos previamente tabelados. Portanto, ainda que o valor do plano contratado pela autora seja de R\$79,99, naquele momento de adesão ao mesmo, a oferta foi de R\$54,99. Assim, restou devidamente comprovado que a requerida emitiu faturas em desacordo com o

contrato, a autora quitou-as como as recebeu, e ainda assim, teve o serviço de internet suspenso pela requerida. Desta forma, restou caracterizada a falha na prestação de serviços, exsurindo o dever de indenizar.

Quanto ao pedido para que haja a devolução em dobro do indébito, é necessária a comprovação de três requisitos, conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC, a saber: (i) que a cobrança realizada tenha sido indevida; (ii) que haja o efetivo pagamento pelo consumidor; e (iii) a ausência de engano justificável (Precedente: Acórdão n. 993216, 07017588220168070020, Relator: EDUARDO HENRIQUE ROSAS 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 09/02/2017, Publicado no DJE: 14/02/2017. Pág.: Sem Página Cadastrada).

O erro justificável disposto na lei deverá ser demonstrado pelo fornecedor a fim de afastar a sanção imposta no mencionado dispositivo legal. Assim, cabe a sanção da lei consumerista, em devolver o valor pago indevidamente em dobro, no valor total de R\$ 205,94.

Passo à análise dos danos morais.

É incontroverso o bloqueio do serviço de rede, de forma injustificada, já que não há que se falar em débito de serviços cujo pagamento foi feito na data devida. Assim, respaldar a conduta arbitrária de bloquear serviço de consumidor adimplente é aceitar a possibilidade de retrocesso social, negando a força normativa do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no momento em que a autora estava com a mãe gravemente enferma e necessitava da linha disponível para comunicar-se com familiares.

Logo, a conduta da requerida de bloquear o serviço de consumidor adimplente demonstra o despreparo do fornecedor para com as normas protetivas impostas pelo CDC, sendo certo que tal conduta é potencialmente hábil a configurar danos morais.

Neste caso deve ficar consignado que enquanto não houver uma mudança de mentalidade em relação aos direitos dos consumidores contra o tratamento desidioso e desrespeitoso imposto por fornecedores de serviço, que, quando questionados, se limitam a dizer que sua prática caracteriza-se como mero aborrecimento, as conquistas positivadas no CDC não serão implantadas em sua inteireza.

Quanto ao valor da indenização, em face do padrão indenizatório adotado pelo TJDF, sopesando as circunstâncias do processo e os requisitos jurisprudenciais usualmente utilizados para a fixação do quantum debeatur, tenho que o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), é suficiente para a compensação dos danos experimentados.

DISPOSITIVO

Ante o exposto JULGO PROCEDENTES os pedidos contidos na inicial, para condenar a requerida a:

1. a devolver em dobro, o valor indevidamente cobrado, R\$205,94 (duzentos e cinco reais e noventa e quatro centavos), a ser corrigido pelo INPC, desde o desembolso de cada fatura, com juros de 1% a.m., desde a citação.

2. ao pagamento do valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais. Este valor deverá ser atualizado pelo INPC, desde a presente sentença, com juros de 1% a.m. desde a data da citação;

3. cumprir o contrato entabulado com a autora, com a disponibilização do plano TIM CONTROLE (4GB +500MB + 2 GB de bônus + 1GB no débito automático + redes sociais grátis por três meses), pela importância mensal de R\$54,99, sob pena de incorrer em multa diária.

Resolvo o processo, com julgamento do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Novo Código de Processo Civil.

Incabível a condenação em custas processuais e honorários advocatícios, conforme determinação do artigo 55, "caput", da Lei 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, intime-se a requerida para que, no prazo de 15 (quinze) dias, efetue o pagamento do montante a que foi condenada, sob pena de sujeição à multa de 10% (dez por cento), na forma do disposto no §1º artigo 523 do CPC.

Por fim, não havendo novos requerimentos, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Sentença registrada eletronicamente, nesta data. Publique-se. Intimem-se.
Brasília-DF, 9 de julho de 2020.

Marília de Ávila e Silva Sampaio

Juíza de Direito

Assinado eletronicamente por: MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO
09/07/2020 15:25:38

<https://pje.tjdft.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>
ID do documento:



200709152538610000000

IMPRIMIR

GERAR PDF