



Tribunal de Justiça  
do Estado do Rio de Janeiro



Escola da Magistratura  
do Estado do Rio de Janeiro

Comissão Estadual dos Juizados  
Especiais e Adjuntos Cíveis e Criminais

# DIREITO EM MOVIMENTO

## Juizados Especiais Cíveis



Tribunal de Justiça  
do Estado do Rio de Janeiro



Escola da Magistratura  
do Estado do Rio de Janeiro

Comissão Estadual dos Juizados  
Especiais e Adjuntos Cíveis e Criminais

# DIREITO EM MOVIMENTO

## Juizados Especiais Cíveis

Editoração: Jaqueline Diniz  
Capa: André Amora

PUBLICAÇÕES - EMERJ

Volume 1 - TELEFONIA - 2ª EDIÇÃO



## **Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**

---

### **Presidente**

Des. Miguel Pachá

### **Corregedor-Geral**

Des. José Lucas Moreira Alves de Brito

### **1º Vice-Presidente**

Des. João Carlos Pestana de Aguiar Silva

### **2º Vice-Presidente**

Des. Manoel Carpena Amorim

### **3º Vice-Presidente**

Des. Raul de San Tiago Dantas Barbosa Quental



## **Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro - E M E R J**

---

### **Diretor-Geral**

Des. Sergio Cavaliere Filho

### **Conselho Consultivo**

Des. Celso Guedes

Des. Paulo Sérgio de Araújo e Silva Fabião

Des. Wilson Marques

Des. Sylvio Capanema de Souza

Des. Luiz Roldão de Freitas Gomes

Des<sup>a</sup>. Leila Maria Carrilo Cavalcante R. Mariano

## **COMISSÃO ESTADUAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS E ADJUNTOS CÍVEIS E CRIMINAIS**

- Des. Thiago Ribas Filho - Presidente
- Des. Sergio Cavalieri Filho
- Des. Antonio Cesar Rocha Antunes de Siqueira
- Dra. Ana Maria Pereira de Oliveira
- Dr. Antonio Carlos Nascimento Amado
- Dra. Cristina Tereza Gaulia
- Dr. Joaquim Domingos de Almeida Neto
- Dr. Renato Lima Charnaux Sertã

## **COMISSÃO DO PROJETO “DIREITO EM MOVIMENTO” - JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

- Des. Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho - Coordenador
- Dra. Ana Maria Pereira de Oliveira
- Dra. Cristina Tereza Gaulia
- Dr. Flavio Citro Vieira de Mello
- Dra. Gilda Maria Carrapatoso Carvalho de Oliveira
- Danielle Silva de Azevedo - Execução Administrativa -  
EMERJ/CEP

### DIREITO EM MOVIMENTO

O lançamento pela EMERJ desta coletânea de sentenças dos juizes dos nossos Juizados Especiais busca, a um só tempo, atender a uma perceptível necessidade daqueles que laboram nessa nova jurisdição e expressar como sua visão e sentimento do sentido da própria atuação vem operando no cotidiano das pessoas e grupamentos sociais a que ela prioritariamente se dirige.

Nesse tempo marcado por tantas mutações, onde a rebeldia tanto assume manifestações salutares e absolutamente essenciais ao funcionamento do regime democrático quanto formas de revolta que deságuam no irracionalismo da violência e do terror, é preciso estimular a vocação daquelas à superação sem maiores traumas das estruturas – sociais, políticas e econômicas – estéreis, mas resistentes nas trincheiras de seu dogmatismo.

Em nosso campo de ação, está lançada, ao lado da incessante luta pela efetividade do constitucionalismo contemporâneo – como realidade e não apenas programa – e até mesmo como um de seus mais ricos aspectos, a consolidação dessa nova forma de jurisdição voltada a um conteúdo de resultante social de massa.

Surgem novas percepção, sensibilidade e ação, compreensivas desse rico filão que apenas começa a ser explorado.

Mas não há renovação possível do Direito e do processo sem um espírito aberto e inovador dos juizes, capazes, como já antevia ADA PELLEGRINI GRINOVER, então escrevendo (novembro de 1982) sobre o Anteprojeto da Lei dos Juizados de Pequenas Causas, de merecer um crédito de confiança, “no sentido de que saberão despir-se das estruturas processuais sufocantes e antiquadas, para se tornarem os grandes transformadores do processo brasileiro”. Trata-se, como alertou o pensamento sempre instigante de MAURO CAPPELLETTI, também lembrado pela notável mestra da USP, de que “se é certo que o sucesso das leis

depende dos homens, o sucesso das leis processuais depende, antes de mais nada, do juiz”.

Pois bem, a esse “movimento centrípeto de socialização ou democratização do processo civil”, referido pelo sensível mestre de Florença, corresponde a tarefa de forjar um processo civil simples, acessível, rápido e econômico.

E como tal empreendimento depende, em essência, do juiz comprometido com essa gama de valores que, não sendo dispersos, forma um sistema que dá suporte a uma nova ideologia, este *DIREITO EM MOVIMENTO*, a par de divulgar as sentenças que lhe conferem efetividade, procura ser uma ferramenta de auxílio desse trabalho pioneiro.

Daí haver a EMERJ procurado forma de veiculação também mais simples, acessível, rápida e econômica, partindo-se para uma apresentação temática em cada volume.

E como as demandas em torno da ausência ou precariedade de prestação do serviço telefônico tem assumido volume desproporcional, também combatido por mecanismos informais como o “Expressinho”, dá-se a partida com a concentração voltada a esse tema.

Que a presente série possa ser uma alavanca de apoio aos juízes, principalmente nas freqüentes situações de demandas repetitivas, além de marcar a contribuição inestimável que eles vêm dando à construção desse *DIREITO EM MOVIMENTO*, na perspectiva de que a História, ao contrário do que trombeteava FUKUYAMA, não acabou, permanecendo perene a insurgência de GALILEU GALILEI na proclamação do “*E PUR SI MUOVE*”.

Rio de Janeiro, maio de 2003.

**THIAGO RIBAS FILHO**

Desembargador, Presidente da  
Comissão Estadual dos  
Juizados Especiais e Adjuntos  
Cíveis e Criminais do TJ/RJ

**LUIZ FERNANDO RIBEIRO  
DE CARVALHO**

Desembargador, Coordenador  
da Série Direito em Movimento

### O DIREITO EM MOVIMENTO

Tomamos como eixo fundamental do trabalho a noção de que o Direito não pode representar um obstáculo à transformação social, mas, sim, deve, antes de tudo, servir como mola propulsora do progresso da sociedade, propiciando o fortalecimento da dignidade da pessoa humana e da cidadania. O Direito deve estar em movimento, deve renovar-se para absorver as mais profundas aspirações da comunidade que o gerou, para cumprir as metas comuns que se apresentam como prioritárias em uma determinada etapa histórica, para concretizar o projeto de vida social de um povo.

Sublinhe-se que para implementar um novo Direito, dentro do quadro delineado, é indispensável que os juizes estejam libertos das tradicionais amarras técnicas e sensíveis aos anseios de seu povo, para adotar uma postura renovadora com respostas criativas, adequadas e satisfatórias, no sentido de suplantar o *status quo* imperante. A ação do juiz, nesse caminhar, influenciará a realidade social, implantando novos paradigmas de vida com verdadeiro proveito para o homem do seu tempo.

Como expressão do anseio social, nasceram, de forma tímida, os Juizados de Pequenas Causas, em 1984, tomando corpo e adquirindo forte representatividade no Estado do Rio de Janeiro, com a edição da Constituição Federal de 1988 e da Lei 9099/95, ultrapassando, em muito, o número de lides submetidas à Justiça comum.

O novo modelo criou uma via informal entre o Poder Judiciário e a população e, por sua extrema simplicidade, canalizou a esperança dos indivíduos em uma Justiça rápida e eficaz, trazendo à tona inúmeros conflitos antes reprimidos, envolvendo atores de diversos segmentos do estrato social.

A enorme demanda de ações, sempre crescente, com uma gama multifacetada de questões, demonstrou a necessidade de serem adotados parâmetros diferenciados para viabilizar um percurso ainda mais ágil, eficiente e seguro para a efetiva prestação da tutela jurisdicional.

Impõe-se ousar, desbravar caminhos, buscar soluções tendentes à Justiça.

Nesse enfoque, surgiu a idéia de se compilar decisões proferidas nos Juizados Especiais Cíveis atinentes aos temas que geram maior repercussão e que mais afligem a população de nosso Estado, para apresentar, em volumes específicos e seqüenciais, sentenças que possam servir como um conjunto de idéias e instrumentos a *cooperar* e *auxiliar* na tarefa judicante.

O tema abordado neste volume é TELEFONIA, por representar o maior universo de ações que se processam perante os Juizados Especiais Cíveis, o que, por si só, configura a precariedade do serviço prestado, com reflexos diretos na vida do cidadão/consumidor.

Ressalte-se a essencialidade do serviço de telefonia na vida moderna, no mundo globalizado em que as relações são estabelecidas a longas distâncias, em reduzido espaço de tempo. Como conseqüência da ineficiência do serviço de telefonia, fica o indivíduo impedido de participar das redes de comunicação, tem limitado o seu desenvolvimento como pessoa humana, vive alienado no mundo que o cerca tendo, em suma, obstada a sua liberdade real.

Salienta Eros Roberto Grau, que o nosso tempo vivencia uma nova revolução - a revolução da informática, da microeletrônica e das telecomunicações -, uma revolução tecnológica que aumenta a capacidade de produzir, armazenar e processar informações, ampliando os horizontes do homem. A informação passa a ser um instrumento do poder (*O Direito Posto e o Direito Pressuposto*. 3. ed. Malheiros : São Paulo, 2000, p. 79-80).

A telefonia, nesse ângulo, assume ampla dimensão por ser um dos canais de acesso à informação, via fax, via *internet*.

*Cumpra registrar e agradecer a participação dos colegas que enviaram suas decisões, sem as quais esta coletânea não se concretizaria.*

Rio de Janeiro, maio de 2003.

**GILDA MARIA CARRAPATOSO CARVALHO DE OLIVEIRA**

Juiza, Membro da Comissão da Série Direito em Movimento



## COLABORADORES DO VOLUME 1 - TELEFONIA

DR. AFONSO HENRIQUE CASTRIOTO BOTELHO .....	109
(Juiz Titular da 1ª Vara da Comarca de Vassouras)	
DR. CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA .....	106/152/154
(Juiz Titular da 2ª Vara Cível da Barra da Tijuca)	
DRA. CÍNTIA SANTARÊM CARDINALI .....	102
(Juíza Titular da 2ª Vara Cível de Leopoldina)	
DRA. CLAUDIA WIDER .....	114
(Juíza Titular da 1ª Vara Cível da Comarca de Petrópolis)	
DR. CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA .....	96/100/148
(Juiz Titular da 2ª Vara Cível da Comarca de Araruama)	
DRA. CRISTINA TEREZA GAULIA .....	122
(Juíza Titular do I Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	
DR. EDUARDO PEREZ OBERG ..... 56/58/59/60/62/63/65/66/67/69/73/75/78/80	
(Juiz Titular do IV Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	
DR. FERNANDO ROCHA LOVISI .....	157
(Juiz Titular do VIII Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	
DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO .....	01/06/09/13/20/27/32/35
39/43/49/82/165/172/178	
(Juiz Titular do II Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	
DRA. FLORENTINA FERREIRA BRUZZI PORTO .....	89
(Juíza Titular da 2ª Vara Criminal da Comarca de Nilópolis)	
DR. HORÁCIO DOS SANTOS RIBEIRO NETO .....	110
(Juiz Titular do VII Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	
DR. JOSÉ GUILHERME VASI WERNER .....	128
(Juiz Titular do XX Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	

DRA. RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO .....	132/137/142
(Juíza Titular do Juizado Especial Cível da Comarca de Teresópolis)	
DRA. REGINA TERESA VARGES RESENDE .....	93/98
(Juíza Titular do XXIII Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro)	
DR. RICARDO DE MATTOS PEREIRA .....	124
(Juiz Titular da 1ª Vara Cível da Comarca de São Pedro da Aldeia)	
DR. RODRIGO TERRA .....	183/195/197/232
(Promotor de Justiça - Curadoria de Defesa do Consumidor - PGJ/RJ)	
DRA. THEREZA CRISTINA NARA VIEITAS DA FONSECA .....	118
(Juíza de Direito da 1ª Região Judiciária)	

## SUMÁRIO

### SENTENÇAS

#### - A -

- Ações .....	59
- Alteração da classe da linha telefônica residencial para não residencial. Nome do consumidor em cadastro telelistas, sem autorização. Cobrança desmotivada. Transparência Máxima. Débito que se acumula ensejando o corte. Ré que não prova a solicitação do autor. Meras conjecturas. Dados incorretos no sistema. Decadência afastada. Obrigação de fazer. Danos moral e material. Procedência parcial .....	148
- Alteração da classe da linha de residencial para não residencial. Telefone. Solicitação não atendida pela ré. Dano material. Procedência .....	152
- Ameaças de inclusão em cadastro restritivo. THT. Cobranças de ligações correspondentes à linha não instalada na casa do autor. Danos morais. Multa. Procedência .....	124
- Aparelho celular defeituoso. Vício do produto. Devolução do valor pago .....	92
- Assinatura. Cobrança indevida. Prática abusiva. Linha bloqueada. Procedência parcial .....	32
- <i>Astreintes</i> . Embargos à execução .....	60
- <i>Astreintes</i> . Embargos à execução. Alçada de competência do Juizado Especial Cível .....	43/78
- Atraso na instalação de linha telefônica. Danos materiais. Falta de prova. Improcedência .....	58
- Atraso no pagamento de fatura. Danos morais. Serviço não restabelecido. Tutela antecipada deferida. Procedência .....	66

- Atraso na instalação de linha telefônica. Plano de expansão. Danos material e moral. Procedência parcial ....	62
- Atraso na transferência de linha telefônica. Prazo fixado pela ré em 120 dias. Providência que tarda 8 meses. Atraso sem justificativa. Danos morais. Procedência .....	82
<b>- B -</b>	
- Bloqueio indevido. Dano moral. Procedência parcial ....	9/80
<b>- C -</b>	
- Cobranças de ligações correspondentes à linha não instalada na casa do autor. Ameaças de inclusão em cadastro restritivo. THT. Danos morais. Multa. Procedência .....	124
- Cobrança desmotivada. Transparência Máxima. Alteração da classe da linha telefônica residencial para não residencial. Nome do consumidor que consta do cadastro telelistas, sem autorização. Débito que se acumula ensejando o corte. Ré que não prova a solicitação do autor. Meras conjecturas. Dados incorretos no sistema. Decadência afastada. Obrigação de fazer. Dano moral e material. Procedência parcial .....	148
- Cobranças indevidas. Dano moral. Procedência parcial .....	1/20/80
- Cobranças. Ligações com prazo superior 90 dias. Dano material.Procedência parcial .....	6
- Cobranças indevidas. Assinaturas. Procedência Parcial.....	32
- Cobranças indevidas. Clonagem da linha telefônica. Danos material e moral.Procedência.....	100
- Cobranças indevidas.Dano material não comprovado. Ligações 0900. Dano moral .....	63/69/80

- Cobranças indevidas. Ex-titular da linha. Dano moral. Procedência parcial.....	35
- Cobranças indevidas. Linha desligada e desviada para outro endereço. Dano moral. Procedência. ....	98
- Cobranças indevidas. Locatário. Legitimidade ativa. Valor superior ao consumo médio. Refaturamento. Dano moral não reconhecido. Procedência parcial. ....	89
- Contrato de compra e venda de direito de uso de linha telefônica. Serviço precário. Devolução do valor pago. Rescisão do contrato. Procedência.....	157
- Chamadas não individualizadas. Pulsos excedentes. Descumprimento do dever de lealdade e transparência. Procedência. ....	106
- Contrato para instalação de linha telefônica. Resolução por culpa do fornecedor não configurada. Improcedência .....	56

**- D -**

- Dano material. Alteração da classe da linha de residencial para não residencial. Telefone. Solicitação não atendida pela ré. Procedência .....	152
- Dano material. Atraso na instalação de linha telefônica. Falta de prova. Improcedência .....	58
- Dano material. Cobranças de ligações com prazo superior a 90 dias. Procedência parcial .....	6/114
- Dano material. Dano moral não reconhecido. Ligações questionadas pelo consumidor. Procedência .....	142
- Dano material não comprovado. Cobranças indevidas. Ligações 0900. Dano moral .....	63
- Danos moral e material. Alteração da classe da linha telefônica residencial para não residencial. Nome do consumidor que consta do cadastro telelistas, sem autorização. Cobrança desmotivada. Transparência Máxima.	

Débito que se acumula ensejando o corte. Ré que não prova a solicitação do autor. Meras conjecturas. Dados incorretos no sistema. Decadência afastada. Obrigação de fazer. Procedência parcial .....	148
- Danos moral e material. Propaganda enganosa. Serviços de atendimento ao consumidor pelo prefixo 0800 cobradas pelo réu. Lucros cessantes - Improcedência. Provimento parcial .....	132
- Dano moral não reconhecido. Dano Material. Ligações questionadas pelo consumidor. Procedência .....	142
- Dano moral não reconhecido. Legitimidade ativa. Cobranças indevidas. Locatário. Valor superior ao consumo médio. Refaturamento. Procedência parcial .....	89
- Danos material e moral. Atraso na instalação de linha telefônica. Plano de expansão. Procedência parcial .....	62
- Danos material e moral. Cobranças indevidas. Clonagem da linha telefônica. Procedência .....	100
- Danos morais. Atraso na transferência de linha telefônica. Prazo fixado pela ré em 120 dias. Providência que tarda 8 meses. Atraso sem justificativa. Procedência .....	82
- Danos morais. Atraso no pagamento de fatura. Serviço não restabelecido. Tutela antecipada deferida. Procedência .....	66
- Danos morais. Bloqueio indevido. Procedência parcial.	9
- Danos morais. Cobranças correspondentes a linha não instalada. Ameaças de inclusão em cadastro restritivo. THT. Multa. Procedência .....	124
- Danos morais. Cobranças indevidas. Procedência parcial.....	1/20

- Danos morais. Cobranças indevidas. Linha desligada e desviada para outro endereço. Procedência .....	98
- Danos morais. Dano material não comprovado. Ligações 0900. Cobranças indevidas .....	63
- Danos morais. Desligamento de linha telefônica. Ausência de notificação prévia. Procedência .....	109
- Danos morais. Funcionamento precário. Telefonia fixa. Impossibilidade técnica não comprovada. Procedência	93
- Danos morais. Funcionamento precário. Telefonia móvel. Prospecto indicando área de cobertura secundária. Interferências. Rescisão contratual. Restituição do valor pago. Procedência .....	102
- Danos morais. Linha telefônica em sistema de KS de busca. Alteração do código de acesso não anotada. Cobranças esporádicas. Inclusão do nome no SPC. Procedência parcial .....	110
- Danos morais. Obrigação de fazer. Perda da linha adquirida por meio de plano de expansão. Telefone. Procedência Parcial .....	154
- Danos morais. THT. Não instalação da linha telefônica. Procedência parcial .....	13/128
- Desligamento de linha telefônica. Ausência de notificação prévia. Dano moral. Procedência .....	109
- Depositário infiel. Prisão decretada .....	73
- Direito básico de informação. Linha telefônica retirada sem notificação prévia. Multa. Obrigação de fazer. Procedência	137
<b>- E -</b>	
- Efetividade da tutela jurisdicional. Penhora da conta corrente .....	49

- Embargos à execução. Multa cominatória superior ao teto de competência da Lei nº9.099/95 ..... 43/78

**- F -**

- Funcionamento precário. Telefonia fixa. Impossibilidade técnica não comprovada. Dano moral. Procedência..... 93

- Funcionamento precário. Telefonia móvel. Prospecto indicando área de cobertura secundária. Interferências. Rescisão contratual. Restituição do valor pago. Dano moral. Procedência ..... 102

**- I -**

- Instalação de antena de telefonia celular. Indenização por danos materiais. Preliminar de incompetência do juízo em razão do valor da causa. Extinção do feito sem julgamento do mérito ..... 65

- Inversão do ônus da prova. Imprestabilidade do “perfil de tráfico” apresentado pela ré. Procedência ..... 39

**- L -**

- Legitimidade ativa. Cobranças indevidas. Locatário. Valor superior ao consumo médio. Refaturamento. Dano moral não reconhecido. Procedência parcial ..... 89

- Ligações 0900. Cobranças indevidas. Dano material não comprovado. Dano moral ..... 63

- Ligações interurbanas, telexsexo. Linha telefônica instalada em casa desocupada. DDD. Tentativa junto ao PROCON, sem êxito. Autora que não paga as faturas não reconhecidas. Ré que informa regularização. Pagamentos efetuados. Novas cobranças indevidas. Corte sem aviso. Ré que exige quitação de alegado débito para restabelecimento do serviço. Linha telefônica religada. Autora que não requer o cancelamento da conta. Pedido que limita o *decisum*. Dano moral não reconhecido. Improcedência..... 69

- Ligações questionadas pelo consumidor. Dano moral não



reconhecido. Dano Material. Procedência .....	142
- Linha celular. Transferência de plano. Cobranças não explicitadas. Cancelamentos de contas e refaturamento. Restituição em dobro do valor pago indevidamente. Procedência .....	75
- Linha telefônica em sistema de KS de busca. Alteração do código de acesso não anotada. Cobranças esporádicas. Inclusão do nome no SPC. Dano moral. Procedência parcial.....	110
- Linha telefônica retirada sem notificação prévia. Direito básico de informação. Multa. Obrigação de fazer. Procedência. ....	137
- Lucros cessantes - Improcedência. Cobranças pelo uso do serviço 0800. Propaganda enganosa. Danos moral e material. Provimento parcial .....	132
<b>- M -</b>	
- Multa cominatória fixada em acordo. Embargos à execução. Não cumprimento.....	60
- Multa cominatória superior ao teto de competência do Juizado Especial Cível. Embargos à execução. ....	43/78
- Multa. Obrigação de fazer. Linha telefônica retirada sem notificação prévia. Direito básico de informação. Procedência .....	137
<b>- O -</b>	
- Obrigação de fazer. Danos moral e material. Alteração da classe da linha telefônica residencial para não residencial. Nome do consumidor que consta do cadastro telelistas, sem autorização. Cobrança desmotivada. Transparência máxima. Débito que se acumula ensejando o corte. Ré que não prova a solicitação do autor. Meras conjecturas. Dados incorretos no sistema. Decadência afastada. Procedência parcial .....	148

- Obrigação de fazer. Multa. Linha telefônica retirada sem notificação prévia. Direito básico de informação. Procedência .....	137
- Obrigação de fazer. Perda da linha adquirida em plano de expansão. Dano Moral. Procedência Parcial .....	154
<b>- P -</b>	
- Penhora da conta corrente. Efetividade da tutela jurisdicional .....	49
- Perda da linha adquirida em plano de expansão. Dano Moral. Obrigação de fazer. Procedência Parcial.....	154
- “Perfil de tráfico”. Imprestabilidade. Inversão do ônus da prova. Procedência .....	39
- Plano de expansão. Atraso na instalação de linha telefônica. Danos material e moral. Procedência parcial .....	62
- Plano de expansão. Perda da Linha. Dano Moral. Obrigação de fazer. Procedência Parcial.....	152
- Pulsos da franquia não discriminados. Transparência máxima. Procedência parcial .....	118
- Pulsos excedentes. Chamadas não individualizadas. Descumprimento do dever de lealdade e transparência. Procedência .....	106
- Prática abusiva. Assinatura. Cobrança indevida. Linha bloqueada. Procedência parcial .....	32
- Prisão de depositário infiel .....	73
- Propaganda enganosa. Danos moral e material. Serviço 0800 cobrado pelo réu. Lucros cessantes - Improcedência. Provedimento parcial .....	132
- Prova (falta). Atraso na instalação de linha telefônica. Danos	

materiais. Imprudência. ....	58
<b>- R -</b>	
- Rescisão contratual. Dano moral. Funcionamento precário. Telefonia móvel. Prospecto indicando área de cobertura secundária. Interferências. Restituição do valor pago. Prudência. ....	102
- Rescisão do contrato. Contrato de compra e venda de direito de uso de linha telefônica. Serviço precário. Devolução do valor pago. Prudência. ....	157
- Resolução por culpa do fornecedor não configurada. Contrato para instalação de linha telefônica. Imprudência.	56
<b>- S -</b>	
- Serviço 0800 cobrado pelo réu. Propaganda enganosa. Danos moral e material. Lucros cessantes - Imprudência. Provedimento parcial. ....	132
- Serviço precário. Rescisão do contrato. Contrato de compra e venda de direito de uso de uma linha telefônica. Devolução do valor pago. Prudência. ....	157
<b>- T -</b>	
- Telefone. Alteração da classe da linha de residencial para não residencial. Solicitação não atendida pela ré. Dano material. Prudência. ....	152
- Telefone. Plano de expansão. Perda da linha adquirida por meio de plano de expansão. Dano moral. Obrigação de fazer. Prudência Parcial. ....	154
- Telefonia fixa. Dano moral. Funcionamento precário. Impossibilidade técnica não comprovada. Prudência. ....	93
Telefonia móvel. Funcionamento precário. Folder com indicação da área de cobertura secundária. Interferências. Rescisão contratual. Restituição do valor pago. Dano moral. Prudência. ....	102

- THT. Danos morais. Cobranças de ligações correspondentes à linha não instalada na casa do autor. Ameaças de inclusão em cadastro restritivo. Multa. Procedência .....	124
- THT. Linha telefônica não instalada. Dano moral. Procedência parcial .....	13
- Transferência de linha telefônica. Prazo fixado pela ré em 120 dias. Providência que tarda 8 meses. Atraso sem justificativa. Danos morais. Procedência .....	82
Transferência de plano. Linha celular. Preço dos serviços não esclarecido. Cancelamentos de contas e refaturamento. Restituição em dobro do valor pago indevidamente. Procedência .....	75
- Transparência máxima. Alteração da classe da linha telefônica residencial para não residencial. Nome do consumidor que consta do cadastro telelistas, sem autorização. Débito que se acumula ensejando o corte. Ré que não prova a solicitação do autor. Meras conjecturas. Dados incorretos no sistema. Cobrança desmotivada. Decadência afastada. Obrigação de fazer. Dano moral e material. Procedência parcial .....	148
- Transparência máxima. Não discriminação de pulsos da franquia. Procedência parcial .....	118

**- V -**

- Vício do produto. Aparelho celular defeituoso. Devolução do valor pago .....	96
--	----

**DECISÕES INTERLOCUTÓRIAS**

- Decisão determinando reinstalação de linha telefônica e cancelamento de fatura, com fixação de multa diária. Penhora de saldo existente em conta bancária da executada na Caixa Econômica Federal .....	172
- Decisão única abrangendo inúmeras ações de execuções que têm por objeto o pagamento de multa cominatória.	165

- Tutela antecipada determinando a transferência e instalação de linha telefônica, sob pena de multa cominatória. 178

### **ANEXOS**

- Carta da Empresa de Telefonia a consumidor informando sua inviabilidade técnico-operacional para o detalhamento das chamadas de telefones fixos para fixos local nas faturas ..... 228
- Pauta de Audiência Pública promovida pelas 4ª, 11ª e 14ª Promotorias de Justiça de Interesses Difusos - Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro para discutir termos de ajustamento de conduta na área de telefonia ..... 232
- Petição inicial de ação civil pública promovida pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro visando impedir a cobrança de serviço de auxílio à lista telefônica..... 183
- Petição inicial de ação civil pública promovida pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro com a finalidade de impedir a cobrança de ligações sem que conste a representação numérica da “leitura do contador” ..... 195
- Petição inicial de ação coletiva proposta pela ANACONT (Associação Nacional de Assistência ao Consumidor e Trabalhador) de anular as cobranças de pulsos excedentes enquanto não discriminados os pulsos referentes à franquia ..... 212
- Termo de compromisso de ajustamento de conduta celebrado entre o PROCON/RJ (Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor) e a Empresa de Telefonia objetivando ajustar a forma de cobranças, ao consumidor, de ligações telefônicas com prazo superior a 90 dias. 208



**EMERJ**

---

*Sentenças*

---



**EMERJ**



COBRANÇAS REFERENTES A PERÍODO ANTERIOR À INSTALAÇÃO. AMEAÇAS REITERADAS DE INSCRIÇÃO NO SPC E SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ESTORNO E REFATURAMENTO. DANO MORAL RECONHECIDO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 3585-1/99 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**, na forma abaixo:

Aos 30 dias do mês de maio de 2000, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 15:00h. foram apreendidos os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante, a sua advogada e a preposta da reclamada. Renovada a proposta de conciliação, a mesma não foi obtida. Pela ordem, noticiou a reclamante que só em 26/11/99 houve o estorno das cobranças relativas à fatura de outubro de 98, ligações anteriores à data de instalação da linha, requerendo a juntada do doc. 1. Em contestação oral, pela reclamada foi dito: *“quanto ao primeiro pedido da reclamante, de estorno das cobranças relativas à fatura de outubro de 1998, de ligações anteriores à data de instalação da linha, o mesmo já foi atendido pela reclamada, em 26/11/99, doc. 1 da reclamante; quanto aos danos morais pleiteados, o mesmo não procede, pois não houve nenhum tipo de violação da personalidade da autora, tais como a honra, a dignidade e ao bom nome, requerendo a improcedência do pedido autoral”*. Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

*Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença: Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. Cuida a hipótese de relação de consumo no teor do artigo 3º. da Lei 8.078/90. A T. é concessionária de serviço público essencial, e se submete à disciplina do artigo 175 da CF/88 c/c art. 22 da Lei 8.078/90 quanto às relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor, assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos*

serviços públicos e sua adequada, eficaz e contínua prestação ao consumidor, na dicção dos arts. 4º, VII, 6º, X, e 22, todos do CDC, principiologia que se colhe também do art. 6º, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. A T. é concessionária de serviço público e tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CBDC, Lei 8.078/90, in verbis:

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

A concessionária afirma que a reclamante não sofreu dano moral. E qual a tese lançada em contestação? Em sua defesa a reclamada confessa que houve defeito na prestação de serviços, que houve erro da fornecedora de serviços porque, instalada a linha telefônica XXX.XXXX em 14/10/98, adquirida em plano de expansão, fls. 9, inclusive com dois meses de atraso, há nos autos, farta documentação que retrata verdadeira peregrinação da consumidora para que a concessionária corrigisse cobranças equivocadas desde a primeira fatura de fls. 11, em outubro de 1998. E qual o equívoco da concessionária? Basta a análise da fatura de fls. 12 para se verificar que foram cobradas ligações de setembro de 1998, e outubro de 1998, que teriam ocorrido antes mesmo de a linha telefônica ser instalada. Tal quadro de *per si* já torna prescindível até a inversão do ônus da prova previsto no artigo 6º VIII do CDC, já que seria materialmente impossível que a reclamante, tendo a linha instalada em 14/10/98, fosse responsável por ligações ocorridas em data anterior. A lide então revela um erro de vício na prestação de serviços que poderia facilmente ser corrigido porque mesmo em verdadeira inversão do risco do empreendimento econômico em desfavor do consumidor, foi alertada a concessionária, pela própria reclamante, refaturando a conta de outubro de 1998, autorizando a quitação em novembro de 1998 – fls. 13 – já deduzida a equivocada cobrança anterior. E então cessou a angústia, o desconforto, o constrangimento de ser cobrada por ligações que não eram de sua responsabilidade? Não. A fatura de fls. 15 revela que, por mais absurdo que possa parecer, na fatura de vencimento em dezembro de 1998, foram cobradas ligações de junho de 1998, insista-se, quatro meses antes

## **2 Direito em Movimento**

da instalação da linha telefônica. Refaturada a cobrança às fls. 16, foi pago apenas o valor de R\$ 46,82. Ocorre que não houve correção do erro por parte da concessionária, como se vê da fatura de fls. 17 e 18, nos meses de janeiro e fevereiro de 1999, ocorreu ainda um estorno e refaturamento, quitando a consumidora apenas R\$ 23,43, de uma fatura de R\$ 51,69. Mais uma vez, em março de 1999 fls.19, foram cobradas ligações correspondentes a junho, julho, agosto e setembro de 1998, anteriores à data de instalação que ocorreu, insista-se, em 14/10/98 (fls. 19/20). Mais uma vez a consumidora foi obrigada a comprovar perante a concessionária que a fatura estava equivocada, sofrendo inclusive cobrança indevida da empresa terceirizada pela reclamada, GRUPO UNIDOS, doc. de fls. 22, com ameaça de suspensão total da prestação dos serviços, inclusão do nome da reclamante no SPC, desativação definitiva da linha telefônica e cancelamento do número. Ainda assim a concessionária entende não haver dano moral? E quando é que foi corrigido o erro da concessionária? À luz da própria contestação, só em 26/11/99, doc. 1 da reclamante, é que ocorreu o estorno, que se espera definitivo, das cobranças indevidas, equivocadas e absurdas praticadas pela concessionária, o que traduz desgaste, desconforto, constrangimento, vergonha, frustração decorrente do fato de ser cobrada por ligações que não realizou, de ser ameaçada de forma indevida pelo GRUPO UNIDOS, doc. de fls. 22, sendo natural para o homem médio, o homem comum, o bom pai de família, a angústia de que tais ameaças se tornassem efetivas - suspensão total da prestação dos serviços, inclusão do nome da reclamante no SPC, desativação definitiva da linha telefônica e cancelamento do número. Tal equação traduz dano moral que não é de dimensão leve. À luz ainda da necessidade de a indenização por dano moral buscar o caráter pedagógico, há outro elemento que traduz dano à reclamante e consumidora, e ao mesmo tempo provoca aflição ao próprio Estado-juiz. Muito embora a reclamada reconheça o erro, e o prazo durante o qual houve péssima prestação de serviços em razão de sucessivas cobranças equivocadas de outubro de 1998 a novembro de 1999, a reclamada afirma que não há qualquer dano moral a ser indenizado. Ora, de quem é o risco do empreendimento econômico? O consumidor tem a obrigação de comprovar à concessionária que as faturas emitidas pela mesma estão grosseiramente equivocadas? O consumidor tem obrigação de sofrer durante 13 meses pelos equívocos e erros da concessionária? E qual a explicação? A de que o gigante das telecomunicações pouco se importa com o consumidor. Essa é a única explicação. O dano

moral possui também efeito pedagógico na medida em que o papel do Estado-juíz é o de evitar que situações como essa se repitam. Para solução do conflito o CDC indica o art. 6º: São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;*

*Na hipótese, a solução exige mais que tudo bom senso e razoabilidade, como muito bem salientado pelo DES. ELLIS HERMYDIO FIGUEIRA, bom-senso - excelente e seguro guia - na interpretação e aplicação do Direito. Seguindo-o, ninguém se perde (TRIBUNAL DE JUSTICA APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 2470/92 Órgão Julg.: PRIMEIRA CAMARA CIVEL Julg.: 16/02/1993 Reg.: 15/04/1993). O risco do empreendimento é da reclamada que poderia e deveria aprimorar sua rotina de cobrança. Segundo as regras de experiência comum (art. 335 do CPC e 6º, VIII, do CDC). Quanto ao **pretium doloris** a reparabilidade do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavaliere Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2a. Turma do Tribunal de Justiça do RJ:*

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido que o arbitramento\*\*\*, judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . o juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).*

#### **4 Direito em Movimento**

Na presente hipótese, é certo que a exposição da reclamante ao constrangimento, angústia, da sensação de impotência, atrai o dever de indenizar, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal. Na mensuração da indenização do dano moral, deve valer-se o julgador da lógica do razoável, evitando a industrialização do dano moral. Arbitra-se a indenização por dano moral em treze salários-mínimos da data do efetivo pagamento, considerando atender a razoabilidade indenização equivalente a 1 salário mínimo por mês em que a reclamada insistiu em realizar cobranças equivocadas e abusivas de outubro de 1998 a novembro de 1999.

***Pelo exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T. S/A a pagar à reclamante, R. V. S. a quantia de 13 salários-mínimos da data do efetivo pagamento. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se. Transitada em julgado a presente, oficie-se à ANATEL. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 16:00 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.***

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

RECLAMANTE -

PATRONA -

PREPOSTA DA RECLAMADA -

FATURA RETROATIVA. COBRANÇA DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS DE MESES ANTERIORES EM PRAZO SUPERIOR A 90 DIAS QUE DIFICULTAM A CONFERÊNCIA DO SERVIÇO. DANO MATERIAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 560-3/01– DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO** na forma abaixo:

Aos 2 dias do mês de julho de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presente se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 18:00 h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamada e o Sr. A. P. M., portador da carteira de identidade 888888888-8/IFP-RJ esposo da reclamante, noticiando que a mesma está acometida de dengue, sendo impossível seu comparecimento. Pela ordem, a reclamada requereu a extinção do feito em razão da ausência da reclamante. Na forma do artigo 453, II do CPC, justificada a ausência da reclamante, assina-se o prazo de 72 horas para juntada de atestado médico comprobatório da justificativa do não comparecimento.

### **DAS PROVAS**

A reclamada afirmou não ter provas a produzir. Considerando que a ré não tem interesse na oitiva da reclamante em depoimento pessoal, a matéria se limita ao enquadramento de direito, abrindo campo propício ao julgamento na forma do artigo 330, I do CPC. Encerrada a instrução.

***Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:***  
*Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. Cuida a hipótese de relação de consumo no teor do artigo 3º. da Lei 8.078/90. A T. é concessionária de serviço público e se submete à disciplina do artigo 175 da CF/88 c/c art. 22 da Lei 8.078/90 quanto às relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor, assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos serviços públicos e sua adequada.*

*eficaz e contínua prestação ao consumidor, na dicção dos arts. 4º, VII, 6º, X, e 22, todos do CDC, principiologia que se colhe também do art. 6º, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. A T., como concessionária de serviço público e tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CBDC, Lei 8.078/90, in verbis:*

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

A reclamante questiona, com integral razão, o fato de ter recebido em fevereiro de 2001, as cobranças de fls. 6, que veiculam ligações que teriam sido realizadas em julho, agosto, setembro e outubro de 1999, cobradas 7 meses após a realização. Portanto, relativas a período superior, mas muito superior a três meses, em relação à data em que efetivada a cobrança. À luz do CDC, o conceito de boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, inscritos no artigo 4º, III da Lei 8078/90, já autorizaria o cancelamento das cobranças efetivadas em fevereiro de 2001, fls. 6, que veicula ligações realizadas em julho, agosto, setembro e outubro de 1999. Em primeiro lugar, não seria crível que, à luz das regras de experiência comum do artigo 335 do CPC, artigo 5º da Lei 9099/95 e artigo 6º VIII da Lei 8078/90, estivesse a empresa observando o conceito de equilíbrio e boa-fé ao exigir que o consumidor anote, em agenda, as ligações realizadas para poder conferir as faturas que lhe serão entregues com até 7 meses de atraso. Inócuo registrar que o homem médio, o homem comum, o bom pai de família já não poderiam conferir as faturas que veiculam cobranças de período superior a 90 dias. Essa a razão pela qual, inclusive, a Lei Estadual 3024 de 21/8/98 veda às concessionárias incluir na fatura mensal dos serviços, valores correspondentes às faturas anteriores. A legislação estadual teve por propósito exatamente o de evitar que situações como a da reclamante ocorressem. Essa foi a razão pela qual a cobrança de ligações relativas a períodos superiores a 90 dias e, no caso, foi cobrado à reclamante por ligações realizadas há mais de 7 meses, perde a exigibilidade porque o fornecedor dos serviços, além de demonstrar desídia e desorganização, impede que o consumidor possa conferir se de fato realizou as ligações que foram alvo de cobrança, impossibilitando por completo o controle pelo consumidor. Na hipótese, a solução exige mais que tudo bom-senso e razoabilidade, como

muito bem salientado pelo DES. ELLIS HERMYDIO FIGUEIRA, bom-senso - excelente e seguro guia - na interpretação e aplicação do Direito. Seguindo-o, ninguém se perde (TRIBUNAL DE JUSTICA APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 2470/92 Órgão Julg.: PRIMEIRA CAMARA CIVEL Julg.: 16/02/1993 Reg.: 15/04/1993). O risco do empreendimento é da reclamada que poderia e deveria aprimorar sua rotina de cobrança, adotando procedimento interno que realizasse a cobrança integral das ligações realizadas no mês anterior ou no máximo retroativas a dois meses, mas nunca retroativa a 7 meses, como na presente hipótese. A resolução 85 da ANATEL, artigo 61, veda à concessionária a cobrança dos serviços prestados em prazo superior a 90 dias. O pleito é de dano material, cabendo ao Estado-juiz dar efetividade ao sistema de proteção do consumidor, razão pela qual faz jus a consumidora ao cancelamento das ligações anteriores a outubro de 2000, inclusive, ligações de números 0001/01 a 0001/40; 0002/4 a 0002/20; 0002/31 a 0002/33; 0002/44, cobradas na fatura de fls. 6, de fevereiro de 2001.

***Pelo exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T. S/A, a proceder ao cancelamento, no prazo de 10 dias, das ligações anteriores a outubro de 2000, inclusive, ligações de números 0001/01 a 0001/40; 0002/4 a 0002/20; 0002/31 a 0002/33; 0002/44, cobradas na fatura de fls. 6, de fevereiro de 2001, cobradas na fatura do mês de fevereiro, fls. 6, devendo a reclamada se abster de realizar novas cobranças ou proceder a registro desabonador, refaturando a cobrança de fls. 6, apenas com as ligações realizadas em novembro e dezembro de 2000, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, na forma dos artigos 461, 644 e 645 do CPC e artigo 84 da Lei 8078/90. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se. Transitada em julgado a presente, officie-se a ANATEL. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 18:45 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.***

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

P/P RECLAMANTE –

RECLAMADA –



BLOQUEIO INDEVIDO DA LINHA TELEFÔNICA POR ALEGADA FALTA DE PAGAMENTO. FATURA PAGA ANTES DO VENCIMENTO. CONCESSÃO DE TUTELA ANTECIPADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 2205-4/01 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO** na forma abaixo:

Aos 7 dias do mês de novembro de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presente se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 14:15 h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante e a preposta da reclamada. Renovada a proposta de conciliação a mesma não foi obtida. **Pela reclamada foi oferecida contestação oral, nos seguintes termos:** *que conforme o documento de fls. 6, do Banco do Brasil, o mesmo não vale como comprovante de pagamento; e o recibo estaria disponível para o cliente somente após a liquidação do valor; que conforme documento dos autos, a reclamante estava ciente do débito; quanto ao pleito de dano moral, o mesmo não deve prosperar pois não houve qualquer lesão à honra e à imagem da autora; pela improcedência do pedido. Em depoimento pessoal, pela reclamada foi dito:* *que houve o bloqueio da linha em 8/6/2001 pelo não pagamento da fatura com vencimento em 3/5/2001.* Houve concessão de tutela antecipada às fls. 9, intimada a concessionária às fls. 12, em 27/6/2001, para religamento da linha em 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 50,00. A decisão não foi cumprida pela concessionária. Houve o cômputo da multa pelo período de 29/6/2001 a 3/7/2001, fls. 21, por 5 dias a R\$ 50,00/dia, perfazendo o valor de R\$ 250,00 que para os fins do artigo 51, I e II da Lei 9099/95 converte-se em 1,4 salário-mínimo da data do efetivo pagamento. Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

**Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:** *Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. Cuida a hipótese de relação de consumo no teor do artigo*

3o. da Lei 8.078/90. A T. é concessionária de serviço público essencial, e se submete à disciplina do artigo 175 da CF/88 c/c art. 22 da Lei 8.078/90 quanto às relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor, assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos serviços públicos e sua adequada, eficaz e contínua prestação ao consumidor, na dicção dos arts. 4º, VII, 6º, X, e 22, todos do CDC, principiologia que se colhe também do art. 6º, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. A T. é concessionária de serviço público e tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CBDC, Lei 8.078/90, “in verbis”:

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

Os fatos são incontroversos na medida em que a reclamada reconhece, em depoimento pessoal, que houve o bloqueio da linha em 8/6/2001 pelo não pagamento da fatura com vencimento em 3/5/2001. Ocorre que a fatura estava paga, inclusive antes do vencimento, como retratado às fls. 6. A alegação da concessionária, no sentido de que o pagamento no sistema de auto-atendimento dependeria de comprovação futura, viola não só a previsão de inversão do ônus da prova em desfavor do fornecedor de serviços, como também o conceito de boa-fé, positivado no artigo 4º, III da Lei 8078/90. Os bancos, para redução de custos de pessoal, empurram os consumidores para as máquinas de auto-atendimento e se a concessionária T. não reconhece o pagamento realizado através do sistema de auto-atendimento, pode receber o pagamento das faturas na própria concessionária, deixando de utilizar o sistema bancário. À luz do artigo 51, III da Lei 8078/90, é vedado aos fornecedores de serviços transferir sua responsabilidade a terceiros, no caso o B. do B. Cabia à concessionária, à luz da inversão do ônus da prova, diligenciar junto ao B. do B., informação acerca da alegada ausência de repasse do referido numerário. Vale o registro de que, se a concessionária pretende responsabilizar o Banco, deve fazê-lo pela via regressiva do artigo 1524 do CC e artigo 88 da Lei 8.078/90. Registre-se inclusive

que, à luz do documento de fls. 5, a reclamante enviou à T. cópia da fatura paga pelo sistema de auto-atendimento junto ao B. do B. O pleito de dano moral decorre do desgaste, desconforto, sensação de impotência em razão da abusiva interrupção dos serviços. O dano moral possui também efeito pedagógico na medida em que o papel do Estado-juiz é o de evitar que situações como essa se repitam. Para solução do conflito, o CDC indica o art. 6º: São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.*

Na hipótese, a solução exige mais que tudo bom-senso e razoabilidade, como muito bem salientado pelo Des. Ellis Hermydio Figueira - Bom-Senso - Excelente e Seguro Guia - Na Interpretação e Aplicação do Direito. Seguindo-o, ninguém se perde (Tribunal de Justiça. Apelação Cível. Nº Proc./Ano: 2470/92 Órgão Julg.: Primeira Câmara Cível Julg.: 16/02/1993 Reg.: 15/04/1993). O risco do empreendimento é da reclamada que poderia e deveria ter diligenciado, junto ao Banco do Brasil, informação acerca da alegada ausência de repasse à luz do envio, pela reclamante, da fatura paga, fls. 4/5, pelo sistema de auto-atendimento, o que teria evitado o dano moral. Quanto ao **pretium doloris**, a reparabilidade do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavalieri Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2a. Turma do Tribunal de Justiça do RJ:

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido de que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa*

*tarafa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . o juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).*

Na presente hipótese, é certo que a exposição da reclamante ao constrangimento, angústia, da sensação de impotência, atrai o dever de indenizar, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal. Na mensuração da indenização do dano moral, deve valer-se o julgador da lógica do razoável, evitando a industrialização do dano moral. Arbitra-se a indenização por dano moral em 10 salários-mínimos da data do efetivo pagamento.

***Pelo exposto, confirmo a tutela antecipada de fls. 9 e julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T. S/A, a pagar à reclamante, I. V. B. da F., a quantia de 11,4 salários-mínimos federais da data do efetivo pagamento. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 15:00h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.***

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

THT (TARIFA DE HABILITAÇÃO DE TELEFONE). EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR FRUSTRADA. DANO MORAL CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 1412-4/01 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO** na forma abaixo:

Aos 11 dias do mês de setembro de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presente se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 18:05 h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante e o preposto da reclamada. Renovada a proposta de conciliação a mesma não foi obtida. Pela ordem, notificaram as partes que a instalação da linha telefônica ocorreu em 31/7/2001. Pela reclamada, em contestação oral foi sustentado: *que a linha telefônica foi instalada com o número 0000.0000, devendo assim o feito ser extinto sem julgamento de mérito por perda do objeto; que descabe dano moral decorrente do inadimplemento contratual; que não houve demonstração de lesão ao direito da personalidade da reclamante a ensejar indenização por danos morais; pela improcedência do pedido.*

**Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:** Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. Houve modificação do estado de fato da lide, na forma do artigo 462 do CPC na medida em que a linha telefônica foi instalada em 31/7/2001, esvaziando de forma parcial o objeto da presente reclamação. A reclamante persegue indenização no valor de R\$ 940,00 correspondente ao desgaste gerado pelo atraso na instalação da linha e pela ausência de resposta ao pedido de cadastramento e instalação da linha formulado em meados do ano de 2000, número XXX.XXXX. A reclamação é um exemplo didático da necessidade de o julgador encarar o pedido de forma mais abrangente, a fim de que não haja denegação de justiça, em perfeita sintonia com o artigo 5º, XXXV da CF/88, como consagrado no Enunciado 4 do II Encontro de Juízes de Juizados Especiais Cíveis e de Turmas Recursais, ocorrido em Conservatória:

*“Petição inicial – Abrangência do pedido de indenização de danos – Em face dos princípios constitucionais vigentes e dos que constam da Lei 9099/95, o Juiz do Juizado Especial poderá dar uma real e mais ampla abrangência do pedido inicial que contenha expressões imprecisas, como por exemplo, perdas e danos, indenização, se a narração dos fatos na vestibular assim o permitir.”*

A matéria já foi objeto de súmula no III Encontro de Juízes de Juizados Especiais Cíveis e de Turmas Recursais onde o Enunciado 10 consagrou o entendimento segundo o qual:

*“O plano THT – Tarifa de Habilitação de Telefone – oferecido ao consumidor, mesmo que sem informação sobre preço e prazo de instalação, perfaz uma oferta que, na forma dos artigos 30 e 31 da Lei 8078/90, vincula o fornecedor de serviços, podendo o consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação (art. 35, I c/c artigo 39 XII , CDC).”*

A reclamante faz parte de um grupo, bastante extenso, de consumidores que almejavam o conforto de possuir uma linha telefônica em sua residência, inserida em um contexto e cenário sem paralelo nos países desenvolvidos e em desenvolvimento. E por quê? Porque uma linha telefônica na região Oceânica de Niterói, em 1996, custava no mercado paralelo, aproximadamente R\$ 9 mil reais. Vale lembrar que a esdrúxula situação criada pelo monopólio da concessionária T. gerou inclusive um mercado ilícito, um mercado paralelo de “vendedores de linhas telefônicas”, a exemplo da famigerada Central de Telefones que lesou milhares de consumidores. Era natural a expectativa da consumidora, ora reclamante de que, aceito seu cadastramento em meados de 2000, número XXX.XXX, para aquisição de uma linha telefônica da única e oficial concessionária de serviço público, tão logo houvesse disponibilidade técnica, seria priorizado o atendimento. E qual o quadro retratado nos autos? A reclamante se cadastrou em meados de 2000 e só foi atendida em 31/7/2001. Portanto a reclamante teve que aguardar aproximadamente 1 ano para alcançar a instalação de uma linha telefônica. Este quadro é incontroverso, até porque não contestado, desatendendo a ré ao que preconizado no artigo 302 do CPC. Registre-se inclusive que

não há que se falar sequer em dificuldade operacional. E por quê? Porque ajuizada a reclamação em abril de 2001, após a audiência conciliatória de fls. 10, realizada em junho de 2001, a linha telefônica foi instalada em 31/7/2001. Em um passe de mágica as “dificuldades operacionais foram superadas e a linha telefônica foi instalada”. O cenário parece até bíblico porque, se durante 1 ano não havia disponibilidade técnica para instalação da linha, após a audiência conciliatória a concessionária instalou a linha telefônica em 1 mês. Do dia para a noite se viabilizou a disponibilidade técnica para instalação da linha da reclamante. Tal quadro de *per si* traduz, uma vez mais, confissão no sentido de que a reclamante foi preterida, elemento que traduz, de forma inquestionável, dano moral. Segundo Carlos Roberto Barbosa Moreira, na Revista do Consumidor nº 22,

*“... com a facilitação do acesso à Justiça (CDC, art. 6º, VIII, primeira parte), permite a Lei que se atribua ao consumidor a vantagem processual, consubstanciada na dispensa do ônus de provar determinado fato, o qual, sem a inversão, lhe tocaria demonstrar, à luz das disposições do processo civil comum, e se, de um lado, a inversão exime o consumidor daquele ônus, de outro, transfere ao fornecedor o encargo de provar que o fato - apenas afirmado, mas não provado pelo consumidor - não aconteceu. Portanto, em relação ao consumidor, a inversão representa a isenção de um ônus; quanto à parte contrária, a criação de novo ônus probatório, que se acrescenta aos demais do art. 333 do CPC.... Considerando que no sistema do Código do Consumidor a responsabilidade civil do fornecedor é em regra objetiva (art. 14 da Lei 8078/90) a inversão aliviará o consumidor do ônus da prova do nexo causal; não há que se cogitar, porém, de inversão do ônus da prova da culpa, pois esta representa elemento estranho à responsabilidade objetiva, sendo totalmente inútil a demonstração pelo fornecedor de que sua conduta foi cautelosa, diligente ou afinada com as regras técnicas da profissão.”*

Elevando ainda o postulado constitucional de fundamentação ampla da sentença – artigo 93, XI da CF/88 – a sua aplicação exponencial vale ainda o registro de que, não fosse suficiente de *per si* tal quadro para habi-

litar o julgador a concluir que a concessionária T. não possui qualquer critério lógico, razoável, que possa justificar a demora de 1 ano para instalação da linha da reclamante, a ré não se desincumbiu do ônus invertido para demonstrar que não houve preterição, afirmada na inicial, não contestada. E que elementos a ré trouxe para se desincumbir do ônus invertido da prova, que elidiria a alegação de preterição? Nada. Portanto a reclamada é ré confessa reconhecendo que preteriu a reclamante, cujo cadastramento datava de 1 ano. Trata-se de contrato de adesão, na forma do artigo 6º, V, da Lei 8.078/90, onde inexistente previsão de apenação da concessionária, muito embora inquestionável seu inadimplemento ou mora. A postura da ré, como fornecedora de serviços, ofende o artigo 39, I da Lei 8078/90. E por quê? Porque a concessionária não prevê, não estabelece, não fixa, não promete qualquer prazo para o atendimento da demanda do consumidor, em frontal ofensa ao artigo 39, I da Lei 8078/90. Ora, a equação exige a adoção do princípio da razoabilidade, das regras de experiência comum do artigo 335 do CPC, artigo 5º da Lei 9099/95 e artigo 6º. VIII da Lei 8078/90, porque a empresa deve observar os postulados de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, princípios que regem a concessão de serviços públicos, alçados constitucionalmente, artigo 37 da Constituição Federal c/ c parágrafo sexto do mesmo dispositivo, extensivos às concessionárias, prestadoras de serviços público, realizando um cadastro transparente para o consumidor que evite preterição de uns em detrimento de outros e que proíba e vede o favorecimento de alguns. A instalação das referidas linhas deve observar a ordem de cadastramento, fator que deve ser conjugado com a possibilidade operacional da ré. Em relação à reclamante, a concessionária violou a regra de impessoalidade na medida em que preteriu a consumidora que se inscreveu em meados de 2000. Os fatos evidenciam que a T. se vale da evidente hipossuficiência dos consumidores para cumprir sua obrigação quando lhe for conveniente, e o que é mais grave, estabelecendo cronograma unilateral sem que ao menos sejam os consumidores informados acerca das datas em que se viabilizarão as referidas instalações, prevalecendo-se da fraqueza do consumidor - artigo 39, IV do CDC, gozando da vantagem manifestamente excessiva que unilateralmente impôs no contrato de adesão, exatamente porque deixou de estipular prazo e sanção para a hipótese de descumprimento da obrigação - artigo 39, XII da Lei 8.078/90, ficando o adimplemento de sua obrigação a seu exclusivo critério. A equação contratual imposta aos consumidores da T. viola ainda a regra do



artigo 47 e artigo 51, XII, e parágrafos 1º. e 2º., todos da Lei 8.078/90. A sanção preconizada no Código do Consumidor é a do artigo 6º, VI da Lei 8.078/90, apenando a concessionária por perdas e danos. A jurisprudência das Turmas Recursais, foi compilada para enunciar na Ementa 4 o entendimento de que o inadimplemento contratual, por si só não enseja o dano moral. Já se vê que não é essa a hipótese dos autos onde o procedimento da concessionária atenta contra o sistema de proteção do consumidor, e o que é pior, aposta contra a capacidade do Estado-juiz de atender à explosão de demanda gerada em razão da conduta da concessionária. Portanto, como restou comprovado, a concessionária tinha condições operacionais de instalar a linha THT na residência da reclamante, e a promessa e oferta do fornecedor o vinculam, na forma dos artigos 30 e 31 c/c artigo 48, todos da Lei 8078/90. O procedimento da ré viola ainda o princípio da boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, norma de comportamento que, transformada em artigo de lei, está positivada em nosso ordenamento:

*Art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor, in verbis: “... atendidos os seguintes princípios: harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo ... sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”; as referências à boa-fé objetiva são tão fortes, aliás, no C.D.C. (além do art. 4º, também art. 51, IV).*

À luz da equação fática retratada nos autos, a ré violou a regra contida no artigo 4º VII da Lei 8078/90 que exige do fornecedor “racionalização e melhoria dos serviços públicos”. A T. inobservou ainda as regras contidas no artigo 30, 31, 36 e 37 da Lei 8078/90, vulnerando a norma do CDC contida no artigo 39, II que proíbe o fornecedor, principalmente de serviço público, de recusar atendimento de demanda dos consumidores. A fornecedora de serviços públicos maliciosamente inadimpliu a obrigação de fazer, prevalecendo-se da inexistência de sanção contratual para seu descumprimento do contrato, preterindo a reclamante quanto ao prazo de instalação na medida em que a equação decorrente da inversão do ônus da prova demonstrou, a um só tempo, que a concessionária tinha condições operacionais para a instalação da linha da reclamante, como

também a ausência de qualquer critério objetivo ou lógico de prioridade ou preferência para as instalações, o que gerou um “poder anômalo discricionário e absoluto para o gigante das telecomunicações” que poderia distribuir linhas como se estivesse fazendo uma concessão ou favor, acima da LEI, acima da Constituição, acima do CDC, O VERDADEIRO QUARTO PODER DA ERA DA INFORMAÇÃO. E, portanto, causa à parte sentimento de impotência ante à ilicitude da recusa contratualmente estabelecida” o que se afina com a jurisprudência:

*DANO MORAL. A recusa da seguradora em não pagar por entender que inexistir cobertura contratual gera dano moral, posto que causa à parte sentimento de impotência ante à ilicitude da recusa contratualmente estabelecida. APELAÇÃO CÍVEL 4551/97, Reg. em 09.11.98, 9ª Câmara Cível, Des. Joaquim Alves de Brito, julg. 19.05.98, ementa n. 28, publicada no DJO de 25.02.99, p.231.*

Os fatos evidenciam que a T. se vale da evidente hipossuficiência dos consumidores para cumprir o contrato quando lhe for conveniente, e o que é mais grave, estabelecendo cronograma unilateral sem que, ao menos, sejam os consumidores informados acerca das datas em que se viabilizarão as referidas instalações, prevalecendo-se da fraqueza do consumidor - artigo 39, IV do CDC, gozando da vantagem manifestamente excessiva que unilateralmente impôs no contrato de adesão, exatamente porque deixou de estipular prazo e sanção para a hipótese de descumprimento da obrigação - artigo 39, XII da Lei 8.078/90, ficando o adimplemento do contrato a seu exclusivo critério. O dano moral decorre da frustração da expectativa, longa, de aproximadamente 1 ano e principalmente decorrente da preterição de que foi vítima a consumidora, que deve ser somada ao desrespeito com que foi tratada, pela ausência de informação quanto ao cadastramento e data de atendimento do pedido de número XXX.XXXX. A sanção deve buscar o caráter pedagógico, perseguindo o Estado-juiz o caráter preventivo da sanção do dano moral, para que situações como essa não mais ocorram. Repita-se que no período de 94 a 96, uma linha telefônica na Região Oceânica, representava, um bem jurídico inatingível, para a maior parte dos consumidores, chegando ao absurdo de custo de R\$9.000,00( nove mil reais), no mercado paralelo. O dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor Desembargador Sérgio Cavaliere Filho, em aresto da 2a. Câmara do Tribunal de Justiça:

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido de que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . Mas estou igualmente convencido de que o juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).*

Na mensuração da indenização do dano moral, deve se valer o julgador da lógica do razoável, evitando sua industrialização. O pleito formulado é no sentido de uma indenização de R\$ 940,00 equivalente a 5 salários-mínimos. Arbitra-se a indenização em 4 salários-mínimos da data do efetivo pagamento, considerando que a concessionária não justificou de forma alguma o longo prazo de 1 ano para atendimento do pleito da reclamante, e muito menos deu à mesma satisfação e informação quanto ao cronograma de atendimento. Houve modificação do estado de fato da lide que, na forma do artigo 462 do CPC, deve ser considerada no momento da prolação de sentença. A linha telefônica foi instalada, esvaziando o pedido de preceito cominatório para a instalação da linha telefônica.

***Pelo exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T. S/A, a pagar à reclamante, L. G., a quantia líquida de 4 (quatro) salários-mínimos do efetivo pagamento. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se.*** Nada mais havendo foi encerrada a presente às 18:40 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

RECLAMANTE –

RECLAMADA –

ERRO DA EMPRESA DE TELEFONIA. COBRANÇAS DE LIGAÇÕES CORRESPONDENTES A LINHA NÃO INSTALADA NA CASA DA AUTORA. AMEAÇAS REITERADAS DE INCLUSÃO DO NOME DA AUTORA NO SPC. DANO MORAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 3445-5/00 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO)

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**, na forma abaixo:

Aos 23 dias do mês de maio de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 16:20 h. foram apreendidos os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante e seu advogado, o preposto da reclamada e sua advogada. Renovada a proposta de conciliação a mesma não foi obtida. Pela ordem, noticiou a reclamada que a linha telefônica foi instalada em 13 de janeiro de 2001, linha 00.0000 (fls. 21), dentro do prazo concedido na tutela antecipada. Renovada a proposta de conciliação a mesma não foi obtida. Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

***Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:***  
*Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. A lide versa sobre relação de consumo, no conceito do artigo 3º da Lei 8078/90. A presente reclamação é um exemplo mais do que didático da ausência de qualquer preocupação do fornecedor de serviços com o consumidor. E por quê? A reclamante aproximadamente em agosto de 1999, tal como lançado na inicial, há mais ou menos 1 ano antes do recebimento da fatura de fls. 8, solicitou da concessionária Telemar a instalação de uma linha telefônica. Cadastrado e aceito o pedido, não mereceu a instalação da linha, mas, por mais paradoxal que possa parecer, recebeu a cobrança de ligações correspondentes à linha XXX.XXXX, no valor de R\$ 70,07, linha esta que nunca foi instalada em sua residência e por óbvio nunca foi utilizada pela consumidora. E qual a postura adotada pela ré? Ao contrário do que se esperaria de um fornecedor de serviços, prestador de serviços públicos que deve ao consumidor serviço adequado, eficiente e seguro, embora*

*alertada pela consumidora do flagrante erro cometido, enviou novas cobranças nos meses de setembro, outubro, novembro – fls. 9/11. O quadro de **per si** já traduz dano moral porque o homem médio, o homem comum, o bom pai de família se sente frustrado, angustiado e envergonhado de ser cobrado por uma dívida que não é sua, de ser ameaçado por débito que não é de sua responsabilidade. A T. é concessionária de serviço público, submetida à disciplina do art. 175 da CF/88 c/c art. 22 da Lei 8.078/90 que disciplinam o tratamento das relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor, assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos serviços públicos e sua adequada, eficaz e contínua prestação ao consumidor; na dicção dos arts. 4º VII, 6º, X, e 22, todos do CDC, principiologia que se colhe também do art. 6º, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. A T., concessionária de serviço público tem responsabilidade em relação aos seus consumidores, especialmente positivada no CPDC, Lei 8.078/90, in verbis:*

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

Não fosse suficiente a lesão experimentada pela consumidora de ser cobrada por ligações de uma linha telefônica que sequer havia sido instalada, a consumidora ainda recebeu três cartas de cobrança com ameaça de suspensão dos serviços, fls. 12, 13, 14, mais uma vez em razão da cobrança de ligações que ela não efetuou e de uma linha que não havia sido instalada. Não fosse já suficiente tal equação para o arbitramento de uma indenização por dano moral, de dimensão média, a reclamada, à luz do doc. 1 da reclamante em audiência, renovou a cobrança em março de 2001, incluindo nessa a ameaça de inclusão do nome da consumidora no cadastro público do SPC, o que levaria a reclamante a perder o crédito. A carta ameaça ainda a consumidora de resolução do contrato por culpa do consumidor e formula ainda ameaça de cobrança judicial “do valor devido”. Qual o valor devido? Nenhum. O quadro materializado nos autos só revela erro, mais erro, mais erro da concessionária T. que responde de forma objetiva – artigo 14 da Lei 8078/90, pelos erros cometidos, como consequência do risco do empreendi-

mento econômico que explora. Todos esses fatos jurídicos estão documentados nos autos. Não há controvérsia alguma acerca dessas premissas na medida em que, inclusive, a contestação é genérica, na forma do artigo 302 do CPC, traduzindo confissão. A reclamante solicitou uma linha telefônica que, após sucessivos erros crassos da concessionária, veio a instalar a linha em 13/1/2001, número XXX.XXXX. A reclamação tem por fundamento e premissa os erros da concessionária que só instalou a linha XXX.XXXX em 13/1/2001, mas a partir de julho de 2000, portando 6 meses antes da instalação da referida linha, cobrou, ameaçou, advertiu a consumidora de que devia pelo serviço prestado pela linha XXX.XXXX, que nunca foi instalada na residência da reclamante. Portanto a contestação da concessionária que sustenta a inexistência de obrigação contratual de uma linha THT e advoga a inexistência de dano moral decorrente, insista-se, da não instalação de uma linha THT, deixou de enfrentar por completo o pedido inicial, o que traduz confissão. Ademais, a ré também não se desincumbiu do ônus invertido da prova – artigo 6º VIII da Lei 8078/90, o que, uma vez mais, traduz confissão. Segundo Carlos Roberto Barbosa Moreira, na Revista do Consumidor nº 22:

“... Com a facilitação do acesso à Justiça (CDC, art. 6º, VIII, primeira parte), permite a Lei que se atribua ao consumidor a vantagem processual, consubstanciada na dispensa do ônus de provar determinado fato, o qual, sem a inversão, lhe tocava demonstrar, à luz das disposições do processo civil comum, e se, de um lado, a inversão exime o consumidor daquele ônus, de outro, transfere ao fornecedor o encargo de provar que o fato - apenas afirmado, mas não provado pelo consumidor - não aconteceu. Portanto, em relação ao consumidor, a inversão representa a isenção de um ônus; quanto à parte contrária, a criação de novo ônus probatório, que se acrescenta aos demais do art. 333 do CPC.... Considerando que no sistema do Código do Consumidor a responsabilidade civil do fornecedor é em regra objetiva (art. 14 da Lei 8078/90) a inversão aliviará o consumidor do ônus da prova do nexa causal; não há que se cogitar, porém, de inversão do ônus da prova da culpa, pois esta representa elemento estranho à responsabilidade objetiva, sendo totalmente inútil a demonstração pelo fornecedor de que sua conduta foi cautelosa, diligente ou afinada com as regras técnicas da profissão”.

*A presente reclamação atrai a advertências do Desembargador Sérgio Cavaliere no Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, organizado pelo BRASILCON, no sentido de que :*

*“O Código do Consumidor, não obstante prestes de completar o seu sexto aniversário, ainda continua sendo um ilustre desconhecido, até para os juízes. Inúmeros processos, típicos casos de acidente de consumo, e que como tal deveriam ser resolvidos à luz do Código do Consumidor, continuam sendo discutidos e decididos, tanto em primeiro como em segundo grau, com base na responsabilidade tradicional, qual seja, o artigo 159 do Código Civil. Se o tempo nos permitisse, poderíamos relatar inúmeros casos que temos colecionado, mas vamos nos limitar a apenas um. Uma senhora, tendo adquirido um vidro de geléia de mocotó fabricado por uma empresa conhecedíssima dos cariocas, abriu-o e, com uma colher, deu de comer a seus dois filhos - crianças de dois e três anos respectivamente. Horas depois as duas crianças estavam mortas. A perícia apurou que havia raticida (veneno de matar ratos) na geléia. Pois bem, o caso foi discutido e decidido em primeiro e em segundo graus com base no artigo 159 do Código Civil. Entendeu-se que não havia culpa do fabricante do produto. Felizmente, houve um voto vencido na Câmara, o que possibilitou os embargos infringentes, e no Grupo foi dado ao caso o enquadramento legal adequado. Por que dessa desconsideração, desconhecimento e até resistência ao Código do Consumidor? Creio que, em grande parte, isso é devido à verdadeira idolatria que todos nós temos pelo Código Civil, e até com certa razão, pois trata-se na realidade de um extraordinário monumento jurídico. Iniciamos os nossos estudos pelo Código Civil, toda a nossa formação jurídica está baseada nele, de sorte que até inconscientemente repelimos toda e qualquer mudança que nele se pretenda introduzir. A priori, não gostamos das mudanças e não tomamos conhecimento delas, ou, então, simplesmente não as aplicamos. Temos que convir; entretanto, que sendo o Código do Consumidor lei ordinária da mesma hierarquia do Código Civil, como lei mais recente suas normas não de prevalecer, de acordo com os princípios do direito intertemporal, mesmo porque essas normas, presuntivamente, estão mais adequadas às novas realidades e*

necessidades sociais. Temos que convir ainda que sendo o Código do Consumidor o instrumento legal que estabelece a política nacional das relações de consumo; o diploma legal que concentra toda a disciplina do mercado de consumo no Brasil, as leis anteriores a ele que tratavam pontualmente da matéria aqui ou acolá, ficaram revogadas ou derogadas naquilo em que o CDC passou a dispor de forma diferente. Com a vênua dos que pensam diferente, não vejo outro posicionamento para esta questão. No caso de acidente de consumo ....., todas as vítimas do evento, ....., podem pleitear a indenização com base nos artigos 12 e 14 do CDC, que, como sabido por todos, consagrou a responsabilidade objetiva com base no risco do empreendimento...estabelecendo uma presunção de responsabilidade, vale dizer, responsabilidade objetiva. E assim é porque, no caso de culpa presumida, apenas inverte-se o ônus da prova, podendo o causador do dano demonstrar que não agiu com culpa, e, assim, afastar a sua responsabilidade. O mesmo já não ocorre no caso de presunção de responsabilidade. A culpa é despicienda; o responsável só se exonera do dever de indenizar se provar a ocorrência da uma das causas que excluem o próprio nexu causal; o caso fortuito, a força maior, o fato exclusivo da vítima ou de terceiro. **Os Fantasmas da Lei Velha.** Toda lei nova que se propõe introduzir inovação no sistema jurídico anterior, ou que represente alguma ruptura com o passado, tem a sua eficácia ameaçada pelo MISONEISMO - oposição ao novo, resistência às mudanças, correndo o risco de não pegar, ou de se tornar letra morta. É o que alguém denominou de fantasmas da lei velha que continuam por aí assombrado a lei nova, fantasmas estes que precisam ser exorcizados, precisam ser expulsos pelos aplicadores do direito. Por outro lado, todo movimento legislativo inovador só se implanta quando acompanhado de uma correta postura daqueles que haverão de aplicá-lo, notadamente os juizes, de sorte que, se não captarem o espírito das inovações, se não lhes derem correta interpretação e adequada aplicação, tudo continua lá como dantes no quartel de Abrantes. Pois bem, Senhores, o Código do Consumidor aí está, entre as melhores leis do mundo, prestes de completar o seu sexto aniversário, mas de nada adiantará ser ela uma lei ótima se não for aplicada. Cabe a nós portanto, profissionais do direito -



*Magistrados, Advogados, Membros do Ministério Público etc., essa importantíssima missão de expulsar os fantasmas da lei velha a fim de darmos fiel aplicação ao CDC, e até de aprimorá-lo no exercício da nossa função.”*

O objetivo da presente reclamação é exatamente o de apenar, com uma indenização pedagógica, o fato do serviço, traduzindo dano moral decorrente da angústia, do desconforto, vergonha, da sensação de impotência que podem ser avaliadas segundo as regras de experiência comum do artigo 335 do CPC e 5º a Lei 9.099/95, e 6º, VIII da Lei 8.078/90. O aprimoramento das relações de consumo e a efetivação do CDC exigem do Poder Judiciário uma postura rígida e enérgica, razão pela qual, na aferição do dano moral, deve o Julgador perseguir a busca do caráter pedagógico para que situações como essa não mais ocorram. A lide revela, de forma evidente, a ocorrência de dano moral. É exatamente para habilitar o julgador a buscar o caráter pedagógico da indenização que o dano moral possui dois elementos distintos como instituto de Direito Civil. O primeiro com o escopo de proporcionar ao lesado um conforto que possa se contrapor ao desgaste da humilhação e vergonha experimentados pelo consumidor. O segundo e mais importante, o caráter pedagógico que possui como elemento a natureza preventiva/punitiva. A prevenção está positivada no CDC, artigo 6º VI: “a efetiva prevenção e reparação do dano moral”. E a prevenção, como deve ser alcançada? A prevenção deve ser buscada no caráter pedagógico que possui como elemento a natureza preventiva/punitiva para que situações como essa não mais ocorram. O Código do Consumidor assegura no art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*

Quanto ao *pretium doloris* a reparabilidade/pedagogia do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavaliere Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2ª Turma do Tribunal de Justiça do RJ:

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco*

*agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido de que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . o juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).*

Vale registrar que a mensuração do dano moral, além de compreender o constrangimento, o desconforto, a vergonha de ser cobrada, de ser ameaçada, o que de *per si* já autoriza o Poder Judiciário a arbitrar indenização com efeito pedagógico no valor de 23 salários-mínimos, os documentos de fls. 8/14 e doc. 1 da reclamante em audiência, revelam que a reclamante foi cobrada por uma dívida que não era de sua responsabilidade, o que autoriza o julgador a se valer do parâmetro pedagógico dos artigos 42 par. único do CDC e artigo 1531 do Código Civil, para arbitrar esse dano moral no valor de sete salários-mínimos correspondente ao dobro do valor das cobranças indevidas (R\$ 640,23 X 2 = R\$ 1.280,46). Portanto, o dano moral deve ser arbitrado no valor total de 30 salários-mínimos da data do efetivo pagamento.

***Pelo exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T. S/A, a pagar à reclamante, F. V. de O. C., a quantia líquida de 30 salários-mínimos da data do efetivo pagamento, bem como para que se abstenha de renovar as cobranças referentes à linha telefônica XXX.XXXX, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, na forma dos artigos 461, 644 e 645 do CPC e artigo 84 da Lei 8078/90. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se.*** Nada mais havendo foi encerrada a presente às 17:15 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

Reclamante –

Reclamada –

LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. AUTOR (EX – CÔNJUGE) TITULAR DA LINHA SOLICITA DESLIGAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA SEM COMUNICAR À USUÁRIA ( EX- MULHER). RELIGAMENTO FEITO A PEDIDO DA USUÁRIA. DESLEALDADE PROCESSUAL. IMPROCEDÊNCIA. (PROC. Nº 2533-0/01 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO)

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**, na forma abaixo:

Aos 28 de novembro de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 15:00h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão o reclamante e sua advogada, preposto da reclamada e sua advogada. Pelas partes, foi noticiado o religamento da linha em 20/7/2001. Pela reclamada, foi apresentada contestação oral, alegando que houve o desligamento da linha na data requerida e que o religamento da linha deu-se em virtude de solicitação da usuária da linha, requerendo a improcedência do pedido. Ouvida informalmente a testemunha M. C. C., RG 000000000-3IFP, foi dito que confirma os fatos narrados no doc. 1 da reclamada, que nunca pretendeu o desligamento da linha; que desde 19/3/2001 o reclamante não se comunica com o filho; que houve o desligamento da linha no dia 10/4 e religada a pedido da depoente em 18/4. Pelo reclamante, foi dito que não tem mais provas a produzir. Pela reclamada, foi requerida a oitiva da testemunha M. C. C., deferido e transcrito o depoimento. Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

*Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença: Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9099/95. A pretensão do reclamante não é sincera. O reclamante é litigante de má fé. O reclamante mente. O reclamante não é o efetivo usuário da linha, mas sim sua ex-mulher que nunca pretendeu o desligamento da linha, solicitado pelo reclamante, formal titular da linha 2700-00000, possivelmente por espírito emulativo em detrimento da efetiva usuária, sua ex-mulher. A prova produzida pela ré, através do doc. 1 juntado em*

*audiência, foi corroborada pelo depoimento da ex-mulher do reclamante, que confirmou não só a veracidade dos fatos narrados no doc. I da reclamada, bem como ratificou que nunca pretendeu o desligamento da linha, acrescentando que desde 19/3/2001 o reclamante não se comunica com o filho e que houve, de fato, o desligamento da linha no dia 10/4 e o religamento a pedido da depoente em 18/4. É evidente a improcedência da reclamação insincera.*

## **DA LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ**

A equação dos autos traduz mentira processual que evidencia litigância de má-fé e constitui ato atentatório à dignidade da Justiça. A conduta da parte viola o dever de veracidade das partes em juízo, na dicção do art. 14 do CPC e atrai a responsabilidade da primeira reclamada por dano processual prevista no art. 17 do CPC, com a redação de acordo com a Lei 6.771, de 27.3.80, senão vejamos:

*Art. 14. Compete às partes .....:*

*I - expor os fatos em juízo conforme a verdade;*

*II - proceder com lealdade e boa-fé;*

*III - não formular pretensões, nem alegar defesa, cientes de que são destituídas de fundamento;*

*Art. 17. Reputa-se litigante de má-fé aquele que:*

*I - deduzir pretensão ou defesa contra ..... fato incontroverso;*

*II - alterar a verdade dos fatos;*

*III - usar do processo para conseguir objetivo ilegal;*

*IV - .....*

*V - proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;*

*VI - provocar incidentes manifestamente infundados.*

A doutrina é firme e rigorosa em relação ao dever de lealdade processual, como decorrência do princípio básico de boa-fé como regra de comportamento da parte em juízo, porque o processo, antes de tudo, atende a um fim ético (Eliéser Rosa) - não alterar a verdade dos fatos. Neste sentido, é pacífica a jurisprudência:

*Litigante de má-fé (arts. 16-18, CPC). Somente age com abuso de direito quando se detecta a intenção preconcebida de se prejudicar alguém ou na ausência de motivos legítimos Origem: TRIBUNAL DE JUSTICA APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 2923/1993 Órgão Julg.: PRIMEIRA CAMARA CIVEL Data Julg.: 04/11/1993 Decisão: Unanime Relator: DES. ELLIS HERMYDIO FIGUEIRA Partes: SAPATARIA LOPAR LTDA X CIA DE CALCADOS DNB Data de Reg.: 03/01/1994*

*Comprovação da litigância de má-fé. Pagamento do décuplo das custas processuais Origem: TRIBUNAL DE JUSTICA Tipo: APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 4636/1993 Órgão Julg.: PRIMEIRA CAMARA CIVEL Julg.: 26/04/1994 Decisão: Unanime Relator: DES. PAULO SERGIO FABIAO Partes: N. O. E OUTRA X C. L. S. P. Data de Reg.: 14/12/1994*

*Omissão de elementos importantes, em razão dos quais o pedido não pode proceder, revelando a litigância de má-fé, que se impõe de ofício Origem: TRIBUNAL DE JUSTICA Tipo: APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 3402/1995 Órgão Julg.: QUARTA CAMARA CIVEL Julg.: 15/08/1995 Decisão: Unanime Relator: JD SUBST DES. ROBERTO WIDER Partes: S. M. DE S. B. X L. A. DE CONSORCIOS LTDA Data de Reg.: 29/11/1995*

*Litigância de má-fé, em casos tais, onde resulta manifesta a intenção da parte em alterar a verdade dos fatos e de resistir injustificadamente o curso da execução, configura-se a litigância de má-fé, que, além de reclamar a indenização do dano processual, justifica a exacerbação da verba honorária Origem: TRIBUNAL DE JUSTICA Tipo: APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 4356/1993 Órgão Julg.: QUINTA CAMARA CIVEL Julg.: 26/10/1993 Decisão: Unanime Relator: DES. MARLAN MARINHO Partes: B. S/A E OUTRA X OS MESMOS*

*A sanção preconizada pelo CPC - Lei 5.869, de 11.1.1973 é no sentido de que:*

*Art. 18. O juiz, de ofício ou a requerimento, condenará o litigante de má-fé a indenizar à parte contrária os prejuízos que esta sofreu, mais os honorários advocatícios e as despesas que efetuou.*

*§ 1º Quando forem dois ou mais os litigantes de má-fé, o juiz condenará cada um na proporção do seu respectivo interesse na causa, ou solidariamente aqueles que se coligaram para lesar a parte contrária.*

*§ 2º O valor da indenização será desde logo fixado pelo juiz, em quantia não superior a vinte por cento sobre o valor da causa, ou liquidado por arbitramento.*

A referida disposição introduzida pela Lei 8.952, de 13.12.94, para tornar explícita a autorização para que o juiz imponha de ofício a pena, como afirma a jurisprudência :

*“O litigante de má-fé poderá ser condenado ao pagamento de indenização, honorários e despesas efetuadas pela parte contrária....” (STJ -1ª Turma, REsp 21.549-7-SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, j. 6.10.93, deram provimento parcial, v.u., DJU 8.11.93, p. 23.520, 1ª col., em.). Neste sentido: STJ -3ª Turma, REsp 36.984-3-SP, rel. Min. Cláudio Santos, j. 24.5.94, deram provimento parcial, v.u., DJU 27.6.94, p. 16.974, 1ª col., em.*

*Impetrante de má-fé condenado, em mandado de segurança, ao pagamento de honorários de advogado: RJTJESP 32/80. Condenação da Fazenda Pública ao pagamento de multa, por deslealdade processual: RJTJESP 42/142.*

*“A penalidade por litigância de má-fé pode ser imposta pelo juiz, de ofício, respeitado o limite de 20% do valor atualizado da causa, mas a indenização dos prejuízos, excedente desse limite, depende de pedido expresso da parte, submete-se ao princípio do contraditório e é liquidável por arbitramento” (CED do 2º TASP, enunciado 32, v.u.).*

Segundo Elicio de Cresci Sobrinho, in “Dever de Veracidade das partes em juízo”: “Se existe uma comunidade harmônica de trabalho entre

as partes e o juiz (ou tribunal) não pode este ser dolosamente enganado pelos litigantes, daí a necessidade de a Lei processual impor determinado comportamento para as partes - de acordo com a verdade subjetiva - no Processo Civil” (p. 109, Ed. Fabris, 1988, Porto Alegre). O procedimento do reclamante traduz atentado à dignidade da justiça. Arbitra-se a indenização/honorários pela litigância de má-fé em 0,55 salário mínimo da data do efetivo pagamento, equivalente a 20% do valor da causa.

*Pelo exposto, julgo improcedente o pedido e condeno o reclamante F. C. de F. M. pela prática de conduta atentatória à dignidade da justiça, na indenização/honorários arbitrados pela litigância de má-fé, em 0,55 salário mínimo da data do efetivo pagamento, equivalente a 20% do valor da causa. Sem custas. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 15:37h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.*

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

RECLAMANTE –

RECLAMADA –

SERVIÇO DE TELEFONIA. CONSUMIDOR EM MORA QUE SOLICITA CANCELAMENTO E PARCELAMENTO DO DÉBITO. CONCESSIONÁRIA QUE EXIGE O PAGAMENTO INTEGRAL DO DÉBITO PARA POSTERIOR CANCELAMENTO. EMPRESA-RÉ QUE MANTÉM A COBRANÇA MENSAL DA TAXA DE ASSINATURA EM QUE PESE O BLOQUEIO DA LINHA TELEFÔNICA. PRÁTICA ABUSIVA. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 4261-2/99 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**, na forma abaixo:

Aos 14 dias do mês de agosto de 2000, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 16:30 h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante, e o preposto do reclamado. Pela reclamada foi oferecida contestação escrita, com preliminar, da qual foi dada vistas ao reclamante e seu patrono e será juntada aos autos. Renovada a proposta de conciliação, a mesma não foi obtida. Pela ordem, noticiou a reclamante que vem recebendo cartas de cobranças de empresa terceirizada, requerendo a juntada das mesmas. Defiro, dando-se vistas à reclamada. Pela reclamada foi oferecida contestação escrita, sem preliminares, da qual foi dada vistas à reclamante e será juntada aos autos. Em depoimento pessoal informal, pela reclamada foi dito: *que o débito da reclamante até julho de 1999 era de R\$ 708,46; que o pedido da reclamante de cancelamento da linha telefônica só poderia ser efetivado mediante a quitação do débito; que foi realizado apenas o bloqueio da linha, sendo cobrado os valores das assinaturas de agosto até outubro de 1999, oportunidade em que a linha foi desligada em 19/10/99.* Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

***Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:*** *Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. A lide versa sobre relação de consumo, no conceito do artigo 3º da Lei 8078/90. A reclamante, em débito com a concessionária em julho de*



1999, no valor de R\$ 708,46, e sem condições de assumir o valor mensal relativo à contraprestação de R\$ 43,51, solicitou o cancelamento da linha e parcelamento do débito. A reclamada condicionou o cancelamento da linha ao pagamento do débito, realizando apenas o bloqueio da linha, mantendo a cobrança mensal de assinatura no valor de R\$ 43,51. A equação dos autos revela que a reclamante, consumidora dos serviços de telefonia celular, pretendeu em julho de 99, a rescisão unilateral do contrato, encontrando como óbice a postura da reclamada que condicionou o cancelamento da linha, que já possuía um débito acumulado de R\$ 708,46, ao pagamento do débito e quitação. A indagação que se faz é no seguinte sentido: o consumidor, tomador dos serviços, pode pleitear o cancelamento/rescisão do contrato a fim de exonerar-se das prestações e parcelas vincendas, sem ônus para o tomador? A reclamada entende que não e impõe o pagamento das mensalidades subsequentes ao pedido de cancelamento, realizando apenas o bloqueio da linha telefônica, que ocorreu em julho de 1999, após a pretensão de rescisão do contrato pelo consumidor. E em que cenário este contexto se insere? Aquele onde o Código do Consumidor, no artigo 4º, III, positivou o postulado da boa-fé e equilíbrio na relação entre consumidores e fornecedores, e que o artigo 51, IV do CDC inclui como cláusula abusiva aquela que coloca o consumidor em desvantagem incompatível portanto com a boa-fé e a equidade. À luz do CDC, a Portaria 3 de 19 de março de 1999, onde o Ministério da Justiça, da Secretaria de Direito Econômico, exerce a missão que lhe é destinada pelo artigo 51 da Lei 8078/90, e artigo 56 do Decreto 2181/97, enumerando outras cláusulas abusivas em aditamento ao rol do artigo 51 do CDC, oportunidade em que se incluiu como abusiva, em hipótese muito semelhante, a possibilidade de imposição de um prazo de carência, como aquele instituído pela reclamada na hipótese de pleito de cancelamento unilateral do contrato, pelo consumidor – item 4, Portaria 3 de 19/3/99. A referida cláusula abusiva consagra a responsabilidade do consumidor pelos serviços tomados apenas e tão-somente até o momento da solicitação de cancelamento do serviço, vedando a imposição de um prazo de carência onde o consumidor se obrigará a arcar com a contraprestação dos serviços que já haviam sido cancelados pela reclamada (bloqueio da linha). A reclamação portanto procede parcialmente porque manifestada pelo consumidor a

*tentativa de cancelamento e rescisão do contrato em julho de 1999, último mês de utilização da linha onde, inclusive, houve a cobrança apenas da assinatura mensal. Desde julho de 1999, a consumidora passou a fazer jus ao cancelamento e rescisão do contrato, eximindo-se de prestações vincendas e multa ou cláusula penal de inadimplemento, até porque a linha telefônica já estava bloqueada. Em se tratando de pleito de rescisão do contrato, é inócua a declaração de abusividade da cláusula, como solução jurisdicional, porque a mesma tem como pressuposto o trato sucessivo da relação de consumo, tendo sido a abusividade considerada para efeito de conclusão pela rescisão do contrato, sem ônus para a consumidora.*

***Pelo exposto, julgo procedente em parte o pedido para declarar resolvido o contrato de prestação de serviços e cancelada a linha telefônica XXX.XXXX em julho de 1999, declarando o débito de R\$ 708,46, que, à luz do artigo 53 parágrafo segundo da Lei 9.099/95, que, no prazo de até 10 dias deve ser parcelado em 10 cotas iguais fixas de R\$ 70,84, devendo a reclamada enviar boletas avulsas para a residência da reclamante e se abster de realizar qualquer cobrança, ainda que terceirizada, ou de proceder a eventual registro desabonador no nome da reclamante, salvo se inadimplido o parcelamento, pela consumidora, sob pena de multa diária de R\$ 30,00, na forma dos artigos 461, 644 e 645 do CPC e artigo 84 do CDC. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 17:20 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.***

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

RECLAMANTE –

RECLAMADA –

**COBRANÇA INDEVIDA DE EX-TITULAR DE LINHA TELEFÔNICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LIGAÇÕES REFERENTES A PERÍODO EM QUE A LINHA TELEFÔNICA NÃO MAIS PERTENCIA À AUTORA. AMEAÇA DE NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 2899-8/01– DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).**

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO** na forma abaixo:

Aos 12 dias do mês de dezembro de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presente se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 14:30 h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante, o preposto da reclamada e seu advogado. Na forma do artigo 9º parágrafo primeiro da Lei 9099/95, foi designado Defensor Público para assistir à reclamante. Renovada a proposta de conciliação a mesma não foi obtida. Pela reclamante foi requerido o aditamento à inicial para, partindo da mesma premissa veiculada às fls. 2, estender o pleito de cancelamento das ligações questionadas para alcançar a fatura com vencimento em 25 de agosto de 2001, no valor de R\$ 223,83. Defiro o aditamento, nos termos do Enunciado I do I Encontro de Turmas Recursais. Pela reclamada foi oferecida contestação oral nos seguintes termos: *não procede o pleito por danos morais constante na inicial, vez que em qualquer espécie de dano cumpre ao prejudicado a prova de sua ocorrência, mesmo quando o dano é genérico e dele se possa deduzir o fato deduzido ao réu; ainda assim continua à autora a obrigação de fazer prova do fato constitutivo de seu direito; não bastaria, como no caso sob exame, à reclamante alegar ter sofrido transtornos e constrangimentos; seria necessário que comprovasse sua ocorrência, até mesmo para permitir sua valoração pelo MM juízo; assim como o próprio entendimento da Egrégia Turma Recursal das Turmas Recursais, o simples inadimplemento contratual não implica na ocorrência de dano de ordem moral; conclui-se assim pela improcedência do pedido indenizatório a título de danos morais.* Pela reclamada, em depoimento

peçoal foi dito: *que a linha telefônica XXX.XXXX não pertence à reclamante desde 14/3/2001; que não sabe informar a quem pertence a linha a partir dessa data; que não foram canceladas as faturas porque a reclamação da consumidora dizia respeito apenas ao fato de não ser responsável pelas ligações e não que a linha não mais lhe pertencia desde março de 2001.*

***Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:*** *Vis- to e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. A lide versa sobre relação de consumo no conceito do artigo 3º e 22 da Lei 8.078/90. O art. 175 da CF/88 c/c art. 22 da Lei 8.078/90 discipli- nam o tratamento das relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor, assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos serviços públicos e sua adequada, eficaz e contínua prestação ao consumidor, na dicção dos arts. 4º, VII, 6º, X, e 22, todos do CDC, principiologia que se colhe também do art. 6o, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. A E. é concessionária de serviço público e tem responsa- bilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CPDC, Lei 8.078/90, **in verbis**:*

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

A reclamante foi cobrada pela E. que apontava a responsabilidade da mesma pelas ligações oriundas do terminal XXX.XXXX, no período de julho de 2001, cobradas na fatura de vencimento em 25/7/2001, valor de R\$ 57,85, fls. 4/5 e na fatura de vencimento em 25/8/2001, no valor de R\$ 223,83, objeto do aditamento na presente audiência. A reclamante não é mais titular da linha XXX.XXXX desde 14 de março de 2001, como reco- nhecido e confessado pela E.no depoimento pessoal, senão vejamos: “que a linha telefônica XXX.XXXX não pertence à reclamante desde 14/3/2001; que não sabe informar a quem pertence a linha a partir dessa data; que não foram canceladas as faturas porque a reclamação da consumidora dizia respeito apenas ao fato de não ser responsável pelas ligações e não que a linha não mais lhe pertencia desde março de 2001”. É óbvio que as faturas

posteriores a 14 de março de 2001 revelam cobrança abusiva e ilegal. Pouco importa, já que o cadastro atualizado ou não da E. se insere no risco do empreendimento econômico, se a ré recebeu ou não comunicação de mudança de titularidade da linha, já que nem o consumidor, nem a concorrente T. são obrigadas a notificar a E. da eventual mudança de titularidade da linha telefônica. A cobrança inequivocamente indevida gera desconforto, tensão, frustração, elementos que traduzem lesão ao direito da personalidade, principalmente diante da ameaça, sempre presente, de que a cobrança indevida poderia acarretar restrição de crédito perante terceiros na hipótese de registro desabonador nos órgãos de proteção ao crédito. Merece, obviamente, cancelamento das cobranças das ligações oriundas do terminal XXX.XXXX, no período de julho de 2001, cobradas na fatura de vencimento em 25/7/2001, valor de R\$ 57,85, fls. 4/5 e na fatura de vencimento em 25/8/2001, no valor de R\$ 223,83. Persegue ainda a reclamante indenização por danos morais com o objetivo de apenar, com uma indenização pedagógica, o fato do serviço, traduzindo dano moral decorrente da angústia, do desconforto, vergonha, da sensação de impotência que podem ser avaliadas segundo as regras de experiência comum do artigo 335 do CPC e 5º a Lei 9099/95, e 6º, VIII da Lei 8.078/90. O aprimoramento das relações de consumo e a efetivação do CDC exigem do Poder Judiciário uma postura rígida e enérgica, razão pela qual, na aferição do dano moral, deve o Julgador perseguir a busca do caráter pedagógico para que situações como essa não mais ocorram. A lide revela, de forma evidente, a ocorrência de dano moral. É exatamente para habilitar o julgador a buscar o caráter pedagógico da indenização que o dano moral possui dois elementos distintos como instituto de Direito Civil. O primeiro, com o escopo de proporcionar ao lesado um conforto que possa se contrapor ao desgaste da humilhação e vergonha experimentados pelo consumidor. O segundo e mais importante, o caráter pedagógico que possui como elemento a natureza preventiva/punitiva. A prevenção está positivada no CDC, artigo 6º VI: “a efetiva prevenção e reparação do dano moral”. E a prevenção, como deve ser alcançada? A prevenção deve ser buscada no caráter pedagógico que possui como elemento a natureza preventiva/punitiva para que situações como essa não mais ocorram. O Código do Consumidor assegura no art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*

Quanto ao *pretium doloris*, a reparabilidade/pedagogia do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavalieri Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2a. Turma do Tribunal de Justiça do RJ:

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, correremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . o juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).*

Arbitra-se a indenização por dano moral em 5 salários-mínimos federais da data do efetivo pagamento.

***Pelo exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, E., a pagar à reclamante, M. da G. A. C., a quantia líquida de 5 salários-mínimos federais da data do efetivo pagamento, bem como a cancelar, no prazo de 15 dias, as cobranças das ligações oriundas do terminal XXX.XXXX, no período de julho de 2001, cobradas na fatura de vencimento em 25/7/2001, valor de R\$ 57,85, fls. 4/5 e na fatura de vencimento em 25/8/2001, no valor de R\$ 223,83, devendo se abster de realizar novas cobranças ou proceder a registro desabonador, sob pena de multa diária de R\$ 30,00, na forma dos artigos 84 do CDC, 461, 644 e 645 do CPC. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se. Nada mais havendo, foi encerrada a presente às 15:30 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.***

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

Reclamante –

Reclamada –

LIGAÇÕES LOCAIS QUESTIONADAS PELO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. IMPRESTABILIDADE DO “PERFIL DE TRÁFICO” APRESENTADO PELA RÉ. PROCEDÊNCIA. (PROC. Nº 3331-3/01 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**, na forma abaixo:

*Aos 31 dias do mês de outubro de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 16:23h. foram apregoados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão o reclamante, preposta da reclamada e seu advogado. Renovada a proposta de conciliação, a mesma não foi obtida. Pela reclamada foi oferecida contestação escrita, da qual foi dada vistas ao reclamante e será juntada aos autos. Em depoimento pessoal informal, pelo reclamante foi dito: que não teve qualquer problema no uso de sua linha convencional; que não foi alvo de linha cruzada e nem de qualquer outra ligação indevida; que residem com o depoente a mãe e um irmão menor de idade; que estuda no período da manhã; que desconhece se houve problema semelhante àquele objeto da reclamante na vizinhança; que a linha é instalada em telefone sem fio. Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais. Pelo MM. Dr. Juiz, foi proferida a seguinte sentença: Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9099/95. A lide versa sobre relação de consumo, no conceito do artigo 3º da Lei 8078/90. Às fls. 4/11 o reclamante identificou, com marca-texto amarelo, as ligações que não seriam de sua responsabilidade. Às fls. 29 foi explicitamente invertido o ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII da Lei 8078/90, para que a reclamada produzisse prova técnica em amparo à sua defesa, sustentando a responsabilidade do reclamante pelas ligações questionadas e apontadas pelo reclamante. Registre-se que a explícita inversão do ônus dá ampla possibilidade de prova para que a ré se desincumbisse do ônus invertido, senão vejamos:*

*“Considerando que a reclamação envolve controvérsia decorrente de relação de consumo, no conceito do artigo 3º. da Lei 8.078/90, presentes, segundo as regras de experiência comum do artigo 335 do CPC c/c artigo 5º. da Lei 9.099/95, elementos de verossimilhança quanto à matéria técnica e diante da hipossuficiência do reclamante na equação deduzida nos autos, e considerando que para o consumidor é impossível a prova de que não realizou as ligações cuja responsabilidade restou controvertida nos autos, inverte-se o ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII da Lei 8078/90, para que a reclamada comprove a responsabilidade da reclamante pelas ligações questionadas e assinaladas nas faturas de fls. 4/11, seja através do confronto de faturas, seja através de contato com os assinantes destinatários das ligações, seja através de rastreamento das ligações. Na forma dos artigos 6º, VIII da Lei 8078/90, do artigo 355 do CPC e sob as penas do artigo 359 do CPC, deverá a reclamada juntar aos autos, em 10 dias, relatório circunstanciado das ligações realizadas a partir do mês de janeiro de 2001, podendo ainda produzir prova documental técnica (parecer/ laudo técnico - Lei 9.099/95), prova oral em audiência...”*

E qual a prova produzida pela ré, com o objetivo de se desincumbir do ônus invertido? Resposta: nenhuma. A reclamada trouxe, às fls. 35/39, tão-somente “algo” que denomina de “perfil de tráfico”. E o que é “perfil de tráfico”? Para o homem médio, o homem comum, o bom pai de família, perfil de tráfico é uma declaração unilateral da empresa que afirma que as ligações partiram do terminal telefônico do reclamante. E qual a importância dessa prova no contexto da reclamação que tem por objeto relação de consumo? Nenhuma importância. A reclamada poderia e deveria ter produzido a prova que foi autorizada às fls. 29, repita-se: 1 – comprovada a responsabilidade da reclamante pelas ligações questionadas e assinaladas nas faturas de fls. 4/11, seja através do confronto de faturas; 2 - através de contato com os assinantes destinatários das ligações; 3 - através de rastreamento das ligações. O Código do Consumidor - artigo 6º., VIII da Lei 9.099/95, prevê como instrumental hábil para a solução de controvérsias decorrente da relação de consumo a inversão do ônus da prova, em desfavor do fornecedor de serviços. Na presente AIJ, a concessionária não



trouxe qualquer elemento técnico que venha a amparar as cobranças apontadas pelo reclamante como indevidas. A reclamada olvidou o art. 6º, VIII, do CDC, desatendendo à inversão do ônus da prova, na medida em que não trouxe elementos suficientes para combater sua responsabilidade pela queima dos equipamentos. Segundo Carlos Roberto Barbosa Moreira, na Revista do Consumidor nº 22:

*“Com a facilitação do acesso à Justiça (CDC, art. 6º , VIII, primeira parte), permite a Lei que se atribua ao consumidor a vantagem processual, consubstanciada na dispensa do ônus de provar determinado fato, o qual, sem a inversão, lhe tocaria demonstrar, à luz das disposições do processo civil comum, e se, de um lado, a inversão exige o consumidor daquele ônus, de outro, transfere ao fornecedor o encargo de provar que o fato - apenas afirmado, mas não provado pelo consumidor - não aconteceu. Portanto, em relação ao consumidor, a inversão representa a isenção de um ônus; quanto à parte contrária, a criação de novo ônus probatório, que se acrescenta aos demais do art. 333 do CPC.... Considerando que, no sistema do Código do Consumidor, a responsabilidade civil do fornecedor é em regra objetiva (art. 14 da Lei 8078/90), a inversão aliviará o consumidor do ônus da prova do nexo causal; não há que se cogitar , porém, de inversão do ônus da prova da culpa, pois esta representa elemento estranho à responsabilidade objetiva, sendo totalmente inútil a demonstração pelo fornecedor de que sua conduta foi cautelosa, diligente ou afinada com as regras técnicas da profissão”.*

Portanto, a reclamada é ré confessa, porque não demonstrou a responsabilidade do reclamante pelas ligações questionadas por este e identificadas com marca-texto amarelo nas faturas de fls. 4/11. A E. é concessionária de serviço público, submetida à disciplina do art. 175 da CF/88 c/c art. 22 da Lei 8.078/90, que disciplinam o tratamento das relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor , assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos serviços públicos e sua adequada, eficaz e contínua prestação ao consumidor, na dicção dos arts. 4º, VII, 6º, X, e 22, todos do CDC,

principiologia que se colhe também do art. 6º, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. A E., concessionária de serviço público, tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CPDC, Lei 8.078/90, *in verbis* :

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

***Pelo exposto, julgo procedente o pedido formulado por M. V. F. C., para condenar a reclamada, E., a cancelar as ligações telefônicas cobradas do terminal XXX.XXXX, identificadas com marca texto amarelo nas faturas de fls. 4/11, refaturando as ligações restantes, no prazo de 15 dias, abstendo-se de proceder a qualquer cobrança ou registro desabonador em desacordo com a presente sentença, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, na forma dos artigos 461, 644 e 645 do CPC e artigo 84 da Lei 8.078/90. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e dela intimados os presentes, registre-se.***

Nada mais havendo foi encerrada a presente às 17:05 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**  
*Juiz de Direito*

Reclamante –

Reclamada –

EMBARGOS À EXECUÇÃO. MULTA COMINATÓRIA QUE ATINGE MONTANTE SUPERIOR AO TETO DE COMPETÊNCIA DA LEI Nº 9.099/95. VALOR DAS ASTREINTES QUE REPRESENTA O TEMPO DE INÉRCIA DA EMPRESA DE TELEFONIA. EMBARGOS ACO- LHDOS EM PARTE. (PROC. Nº 2057-4/99 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO NA EXECUÇÃO**, na forma abaixo:

Aos 26 dias do mês de julho de 2001, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 15:10 h. foram apre- goados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a exequente e seu advogado, a executada e seu advogado. Renovada a proposta de concilia- ção, a mesma não foi obtida.

***Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:***  
*Vistos etc. A reclamação data de maio de 1999. Foi concedida tutela antecipada às fls. 13/14, para que a concessionária realizasse o con- serto/reparo com o objetivo de restabelecer o funcionamento da linha 00.0000, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 50,00. A ré foi intimada às fls. 16 em 9/7/99, tendo-se expirado o prazo para cumprimento da ordem judicial em 11/7/99. A ré não cumpriu a deci- são judicial, razão pela qual houve o cômputo das astreintes, cálculo de fls. 26, de 12/7/99 a 29/7/99, 18 dias-multa a R\$ 50,00 perfazendo o valor de R\$ 900,00. Não obstante o cômputo e execução da multa, a executada, em postura verdadeiramente atentatória à dignidade da justiça, se recusou a cumprir a ordem judicial, razão pela qual a sen- tença de fls. 31 confirmou a tutela antecipada de forma explícita, con- denando ainda a empresa a pagar uma indenização de 5 salários- mínimos a título de indenização e impôs uma segunda obrigação de fazer, no sentido de que a concessionária cancelasse as faturas poste- riores a 8 de março de 1999, data do desligamento da linha, até o efetivo religamento da linha telefônica. Foi concedido o prazo de 15 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00. A sentença transitou em*

*julgado, sendo impulsionada a execução às fls. 43, razão pela qual às fls. 45 a multa foi elevada para R\$ 100,00 e intimada a concessionária em 7/6/2000, às fls. 47. Mais uma vez a ordem judicial foi descumprida, sendo a multa majorada ainda às fls. 60 para R\$ 200,00. A douta contadoria, às fls. 63, liquidou a execução incluindo a multa pelo descumprimento da tutela antecipada de fls. 13/14, confirmada na sentença de fls.31, correspondente ao não religamento da linha, a multa por descumprimento da ordem que visava ao cancelamento das faturas posteriores a 8 de março de 1999, data do desligamento da linha, até o efetivo religamento da linha telefônica, bem como indenização no valor de 5 salários-mínimos. A reclamante às fls. 61, noticiou que a linha foi religada em 2/8/2000. A ré, por sua vez, às fls. 81, informou que a linha foi religada em 19/7/2000. De qualquer sorte houve o cômputo da multa pelo período de 12/7/1999 a 19/7/2000, segundo a ré, e segundo a reclamante até 2/8/2000. Em relação à obrigação de cancelar as faturas posteriores a 8 de março de 1999, data do desligamento da linha, até o efetivo religamento da linha telefônica, não houve qualquer comprovação de que a obrigação tenha sido cumprida. Mas a ré tem a ousadia de, nos embargos de fls. 91/108, sustentar que pode simplesmente descumprir as ordens judiciais porque sua responsabilidade fica limitada a 40 salários-mínimos. O quadro deixa entrever que a ré realmente acredita que está acima da Lei, acima do Poder Judiciário, e que sua pujança econômica amedronta a todos. Ledo engano. O judiciário não se curva e distribui justiça de forma equânime, ignorando se se trata de um poderoso empresário ou de um simples pescador. É essa a razão pela qual a justiça é cega. Na forma do artigo 330 do CP, e essa deve ser a intenção da empresa, o descumprimento de ordem judicial rende ensejo à prisão por desobediência à ordem judicial. E qual a aposta da empresa? A T. é ré e executada em tantos processos no Estado do RJ que, se o Judiciário adotar a drástica solução de prisão por descumprimento de ordem ou decisão judicial, seu diretor presidente sofrerá prisão perpétua. Solução mais racional diante da pleora de processos é a de compelir a concessionária a cumprir as ordens judiciais mediante a imposição das astreintes – multa. Mas a ré executada acredita que a inteligente e hábil modificação do artigo 461 do CPC pela Lei 8952/94, bem como o artigo 52, V da Lei 9099/95, se aplicam apenas aos próprios mortais,*

*mas não à poderosa T. É chegada a hora de o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro adotar uma postura rígida, inflexível, dando efetividade ao papel pedagógico que o arbitramento jurisdicional contém, para que a justiça seja distribuída com igualdade, alcançando até a T. Se a empresa prefere adotar posição de antagonismo à justiça, de obstrução à administração da justiça, das duas uma, ou paga a multa pelo descumprimento da ordem judicial ou, sem prejuízo da sanção prevista no artigo 330 do CP, passará a se submeter a um meio sub-rogatório onde técnicos contratados pelos próprios consumidores passarão a poder, substituindo a vontade e determinação da concessionária T., religar suas próprias linhas, consertar seus próprios telefones, transferir o local de instalação, às expensas da concessionária, o que, por óbvio, inviabilizará por completo a área operacional da empresa, o que não pode acontecer, o que não se admite, é que a T. simplesmente descumpra a ordem judicial e saia impune. O Legislador infraconstitucional da Lei 9099/95, na esteira do que previa o artigo 741 do CPC, limitou o espectro da defesa do executado, permitindo apenas o exercício da ação autônoma de impugnação a execução nas matérias alusivas à falta ou nulidade de citação, excesso de execução, erro de cálculo e matérias alusivas a causas impeditivas, modificativas ou extintivas supervenientes à sentença. Os presentes embargos à execução não estão fundados em nenhuma das matérias previstas no artigo 52, IX, “a” a “d” da Lei 9099/95. Nos embargos, às fls. 99, a empresa inclusive refez o cálculo da multa e ainda sem demonstrar o cumprimento efetivo da obrigação que dizia respeito ao cancelamento das faturas posteriores a 8 de março de 1999, data do desligamento da linha, até o efetivo religamento da linha telefônica, reconheceu como correto o valor das multas de R\$ 33.055,00, sem considerar o valor da condenação principal que é de 5 salários-mínimos, fls. 31. Os embargos atacam a aplicação das astreintes, basicamente sustentando a limitação no valor de 40 salários-mínimos. À luz do artigo 461, 644 e 645 do CPC, c/c artigo 52, V da Lei 9099/95, o Estado-juiz tem a missão constitucional de arbitramento da lide, para garantir à parte exatamente o bem jurídico perseguido. Na modificação do artigo 461 do CPC, e em observância da doutrina de Ada Grinover, a Lei 8952/94 deu novo colorido jurídico às obrigações de fazer, instrumentalizando o Poder Judiciário a impor multa diária na hipótese de descumprimento*

*da obrigação de fazer, com o objetivo de compelir a parte recalcitrante a cumprir efetivamente a obrigação de fazer, tornando excepcional a conversão em perdas e danos. O remédio jurídico hábil para persecução da tutela específica da obrigação é a adoção, pelo Juiz, do instrumento de preceito cominatório, cuja multa tem como início do cômputo ou impulsionada a execução da obrigação de fazer, à luz do artigo 632 do CPC. A imposição de multa diária tem o papel de criar um mecanismo de coerção da parte recalcitrante e a concessionária, na equação dos autos, mostrou a importância do instituto na medida em que descumpriu a decisão judicial. A postura da executada revela, inclusive, que a multa de R\$ 50,00 fixada, foi insuficiente para compelir a concessionária à obrigação de fazer contida na sentença. Essa é a razão pela qual o pagamento da multa pelo descumprimento de uma decisão do Poder Judiciário, não se subordina ao limite da competência do JEC, como já explicitado em diversos enunciados dos Juízes e Turmas Recursais dos Juizados Especiais Cíveis. E por que não se subordinam as astreintes ao limite de competência do JEC? Porque, a se admitir tal limitação, estaríamos esvaziando por completo o instituto das astreintes, incorrendo no total desaparecimento do Poder Judiciário que restaria sem ferramentas ou armas para forçar os recalcitrantes a cumprirem uma decisão judicial. A execução das astreintes é, inclusive, solução jurisdicional mais consentânea com os tempos atuais na medida em que, se o julgador deixar de utilizar a ferramenta técnica das astreintes, só lhe restará, em matéria cível, a lançar mão da persecução penal pelo injusto do tipo do artigo 330 do CP, enquadrando os representantes legais da concessionária, no crime de desobediência à ordem judicial, o que não faria qualquer sentido diante da recusa peremptória da parte recalcitrante em cumprir a ordem do Poder Judiciário, em diversos processos. Ademais, o Enunciado VII do I Encontro dos Magistrados dos Juizados Especiais adverte que a multa cominatória é cabível na hipótese de descumprimento da obrigação de fazer, sendo adequada a fixação de valor diário na hipótese de inadimplemento e que inclusive a multa não fica limitada a 40 salários-mínimos, atendidas as condições econômicas do devedor. O direito positivo brasileiro é inclusive tímido, no particular. Os países de maior desenvolvimento, como os Estados Unidos da América, em busca do absoluto respeito ao Poder*

*Judiciário, adota, na hipótese de descumprimento de ordem judicial, a prisão ou pena pecuniária até que o réu recalcitrante obedeça à ordem da Corte. O instituto adotado é o Contempt of Court, senão vejamos:*

*“The ultimate judicial sanctions is to hold a recalcitrant party in contempt of court. Contempt of court consists of refusal to obey a direct court order. Two different types of contempt sanction are recognized, although they are closely related: civil contempt commits the offending party to imprisonment, or conditionally imposes imprisonment or a money penalty, until the offender agrees to obey the court’s order.” (In American Civil Procedure - Enforcement of Judgments, fls. 202, Hazard, Geoffrey C., & Tarufo, Michele.)*

E qual o alcance e o efeito do paradigma? O principal efeito é o de deter e criar pedagogia para que outros não venham a desafiar e desobedecer a ordem da corte:

*“The purpose of criminal contempt is both to punish the immediate offender and to deter others from being disobedient to the courts. ... The contempt power is essential to maintaining the courts’ authority to determine a litigant’s legal responsibilities.” (ibidem).*

O direito positivo brasileiro, por outro lado, autoriza o magistrado, por força do artigo 52, V da Lei 9099/95, a reduzir ou ampliar a multa, a fim de que a mesma alcance não só a natureza de sanção por descumprimento da ordem judicial (atentado à dignidade da Justiça – artigo 600, III do CPC), como também para busca da pedagogia a fim de que aquela parte recalcitrante não volte a desafiar uma ordem judicial. Os embargos merecem acolhimento parcial para que a multa seja arbitrada em R\$ 33.055,00, que para os fins do artigo 52, I e II da Lei 9099/95 converte-se em 183,63 salários-mínimos, valor que ainda sofre o acréscimo do principal, de 5 salários-mínimos, até a presente data não pagos.

***Pelo exposto, acolho parcialmente os embargos à execução oferecidos pela T. e declaro o valor da multa arbitrada de 183,63 salá-***

*rios-mínimos, valor que ainda sofre o acréscimo do principal, de 5 salários-mínimos, até a presente data não pagos. Sem custas e honorários. Publicada essa em audiência e intimadas as partes, registre-se. Transitada em julgado, expeça-se mandado de levantamento da guia de fls. 123, no valor de 188,63 salários-mínimos. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 16:00 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.*

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

EXEQÜENTE –

EXECUTADA –



SERVIÇO DE TELEFONIA. DESCUMPRIMENTO DE ACORDO PELA RÉ COM A RETIRADA DA LINHA TELEFÔNICA POR FALTA DE PAGAMENTO DE FATURA QUE DEVERIA TER SIDO CANCELADA. DECISÃO QUE DETERMINA O RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO EM 48 HORAS SOB PENA DE MULTA DIÁRIA. DECISÃO JUDICIAL QUE DETERMINA A PENHORA DA CONTA CORRENTE DA EMPRESA DE TELEFONIA NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. (PROC. Nº 4538-8/01 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**, na forma abaixo:

Aos 25 dias do mês de abril de 2000, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 14:45h. foram apreendados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante e a preposta da reclamada. Renovada a proposta de conciliação a mesma não foi obtida. Pela ordem, notificaram as partes que a linha telefônica foi transferida em 29 de dezembro de 1999 e solicitada a transferência em 13/4/99. **Pela reclamada, em contestação oral foi sustentado:** *que a reclamante solicitou a transferência da linha em 13/4/99; que a linha telefônica da reclamante foi transferida em 29/12/99 em razão da ausência de condições técnicas e inexistência de “par” vago em decorrência da mudança de estação, tendo que ser aguardada a transferência em “fila de espera”; que não possui laudo técnico que retrate essas dificuldades; que não cabe dano moral em razão de inadimplemento contratual.* Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

**Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:** Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. A reclamante solicitou a transferência do local de instalação de sua linha telefônica 00.0000 em 13 de abril de 1999. A reclamante perseguiu a efetivação da transferência que só veio a ocorrer em 29 de dezembro de 99, portanto oito meses após o pedido de transferência, recebendo a linha telefônica

novo número, 00.0000. A indagação que se faz é no sentido do prazo a ser observado pela concessionária de serviços públicos. A reclamada se prevalece do fato de inexistir qualquer regulamentação administrativa ou legal que fixa e o prazo de atendimento da solicitação de transferência, que a concessionária unilateralmente fixa em 120 dias. A afirmação da reclamante de que houve promessa da reclamada de que a linha seria instalada em até 120 dias, além de verossímil, é alcançada pela confissão ficta decorrente da inversão do ônus da prova à luz do artigo 6º, VIII da Lei 8078/90, já que para a reclamante seria impossível produzir tal prova. Registre-se que a contestação não combate os fatos que se tornaram incontroversos e que a concessionária demonstra não nutrir qualquer preocupação com o consumidor na medida em que inexistente critério para o atendimento dos pedidos de transferência, ficando exclusivamente ao talante da T. a decisão de atender ou não, ou da data em que a poderosa concessionária reputará conveniente a realização da transferência. No segundo atendimento, já na sede da reclamada, em 23/2/99, a reclamante não mereceu da concessionária qualquer informação precisa quanto à data prevista para a realização da transferência, o que se confirma pelo simples fato de que, pelas regras de experiência comum – artigo 335 do CPC e 5º a Lei 9099/95, e 6º, VIII da Lei 8078/90. Registre-se que a reclamada não trouxe qualquer prova que demonstre dificuldades operacionais no caso concreto. Segundo Carlos Roberto Barbosa Moreira, na Revista do Consumidor nº 22:

*“... com a facilitação do acesso à Justiça (CDC, art. 6º , VIII, primeira parte), permite a Lei que se atribua ao consumidor a vantagem processual, consubstanciada na dispensa do ônus de provar determinado fato, o qual, sem a inversão, lhe tocava demonstrar; à luz das disposições do processo civil comum, e se, de um lado, a inversão exime o consumidor daquele ônus, de outro, transfere ao fornecedor o encargo de provar que o fato - apenas afirmado, mas não provado pelo consumidor - não aconteceu. Portanto, em relação ao consumidor, a inversão representa a isenção de um ônus; quanto à parte contrária, a criação de novo ônus probatório, que se acrescenta aos demais do art. 333 do CPC.... Considerando que no sistema do Código do Consumidor a responsabilidade civil do fornecedor é em regra objetiva (art. 14 da Lei 8078/90) a inversão aliviará o consumidor do ônus da*

*prova do nexu causal; não há que se cogitar, porém, de inversão do ônus da prova da culpa, pois esta representa elemento estranho à responsabilidade objetiva, sendo totalmente inútil a demonstração pelo fornecedor de que sua conduta foi cautelosa, diligente ou afinada com as regras técnicas da profissão”.*

*Portanto, a reclamada é ré confessa, reconhecendo a abusividade do atraso de oito meses da data do pedido de transferência. A conduta da reclamada indica má qualidade dos serviços prestados que causam diversos danos à reclamante e aos consumidores em geral. A contestação oral espousa a tese de que não cabe dano moral em razão de inadimplemento contratual. A concessionária emulou visão míope do Enunciado 4 na medida em que a lide revela muito mais que um mero inadimplemento contratual, evidenciando desídia, irresponsabilidade, falta de preocupação com o consumidor, e também inadimplemento do contrato, porque de fato só oito meses após a solicitação o pleito da reclamante foi atendido. A concessionária não se desincumbiu do ônus invertido da prova (art. 6º, VIII, do CDC) para demonstrar as razões que a levaram a atrasar o atendimento do pedido de transferência, de forma irresponsável. Portanto, diante da inexistência de fatos controversos, a reclamada é ré confessa reconhecendo o inadimplemento contratual absoluto decorrente do atraso injustificado na transferência da referida linha telefônica, e, principalmente, em razão da exposição da reclamante à situação de angústia, frustração, desconforto, decorrentes da não utilização de uma linha adquirida através de cessão de direitos. A lide revela, de forma evidente, a ocorrência de dano moral, decorrente da frustração, angústia, sensação de impotência em que o reclamante foi exposto por aguardar a transferência de sua linha residencial. Na condição de concessionária de serviço público, à época monopolizado pela União e à luz do art. 175, II, da Constituição Federal, tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CPDC, Lei 8.078/90, **in verbis**:*

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

Parágrafo único - Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas *a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.*

O regime de concessão de serviço público tem disciplina rígida traçada na Lei 8.987/95, e no seu art. 6º, exige da concessionária que satisfaça os administrados e consumidores quanto a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação, insistindo a norma regulamentadora do art. 175 da Constituição, no art. 7º, que o consumidor merece serviço adequado. A fornecedora de serviços responde objetivamente, na forma do artigo 14 da Lei 8.078/90, porque inadimpliu a obrigação de fazer, prevalecendo-se da inexistência de sanção contratual para o descumprimento do contrato quanto ao prazo de transferência. É fato público e notório, que independe de prova – artigo 334 do CPC, que a T. instalou centenas/milhares de linhas para atender aos planos de expansão e, como consequência, passou a desatender aos consumidores que adquiriram os direitos de uso e gozo da linha telefônica mediante cessão de direitos, exatamente porque tal descumprimento contratual não previa sanção, ao passo que os contratos de plano de expansão foram combatidos pelos consumidores em sede Judicial, acarretando o acúmulo de enorme contencioso para a reclamada. O quadro fático, que é público e notório, demonstra a um só tempo que a concessionária tinha condições operacionais para as referidas transferências, mas desviou e mobilizou seu pessoal para atender aos planos de expansão. A postura da reclamada revela a ausência de qualquer critério objetivo ou lógico de prioridade ou preferência para as transferências, gerando um “poder anômalo discricionário absoluto para o gigante das telecomunicações” que poderia distribuir linhas como se estivesse fazendo uma concessão ou favor, acima da LEI, acima da Constituição, acima do CDC, “O VERDADEIRO QUARTO PODER DA ERA DA INFORMAÇÃO.” E, portanto, causa à parte sentimento de impotência, frustração, fragilidade, ante à ilicitude da recusa contratualmente estabelecida”. E aí se encaixa a jurisprudência a que me referi, é a seguinte:

*DANO MORAL. A recusa da seguradora em não pagar por entender inexistir cobertura contratual gera dano moral, posto que causa à parte sentimento de impotência ante à ilicitude da*

*recusa contratualmente estabelecida. APELAÇÃO CÍVEL 4551/97, rEG. EM 09.11.98, 9a. Câmara Cível, Des. Joaquim Alves de Brito, julg. 19.05.98, ementa n. 28, publicada no DORJ de 25.02.99, p. 231.*

A confissão decorrente da concessionária não ter se desincumbido do ônus invertido da prova, vem ao encontro da fundamentação do pedido da reclamante, calcado na alegação de descontrole, desídia, e principalmente falta de preocupação com o consumidor. O Código do Consumidor assegura no art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

A hipótese denuncia a violação ao princípio básico e ético e geral do direito, na forma dos arts. 100 e 160 do CC, quanto ao exercício regular de um direito e, portanto, não abusivo, não tendo a reclamada exercido eticamente a obrigação quanto ao serviço público concedido, principalmente à luz do princípio da boa-fé objetiva, postulado cardial do sistema de proteção do consumidor à luz do CDC. Essa boa - fé objetiva está positivada em nosso ordenamento no art. 4º., III, do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, *in verbis*: “... atendidos os seguintes princípios: harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo ... sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”; as referências à boa-fé objetiva são tão fortes, aliás, no C.D.C. (além do art. 4º., também art. 51, IV). A pretensão portanto está amparada no CDC que ampliou a intervenção estatal (art. 6º , X, e art. 22, ambos da Lei 8.078/90), exatamente para regular e pautar a relação desigual de fornecedores de serviços públicos e consumidores, dotando as relações de consumo de maior equilíbrio e segurança jurídica, especialmente nos temas relativos aos negócios jurídicos e aos contratos; nas novas análises, criando uma categoria jurídica que representa, hoje, uma das linhas mais importantes: a cláusula geral da boa-fé objetiva, como norma de comportamento. Na hipótese, a solução exige mais que tudo bom-senso e razoabilidade, como muito bem salientado pelo DES. ELLIS HERMYDIO FIGUEIRA, bom-senso - excelente e seguro-guia - na interpretação e aplicação do Direito. Seguindo-o, ninguém se perde (TRIBUNAL DE JUSTIÇA. APELAÇÃO CÍVEL

Nº Proc./Ano: 2470/92 Órgão Julg.: PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL Julg.: 16/02/1993 Reg.: 15/04/1993). Segundo as regras de experiência comum (art. 335 do CPC e 6º, VIII, do CDC), na realidade, a prova colhida confirmou as alegações da reclamante, colhendo-se elementos que denunciam que o comportamento da reclamada se afastou do princípio de boa-fé objetiva, em verdadeiro descumprimento do princípio de legalidade, impessoalidade, moralidade, e publicidade, faz jus o reclamante ao dano moral pela angústia e desconforto do preterimento sofrido. Quanto ao *pretium doloris*, a reparabilidade do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavalieri Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2a. Turma do Tribunal de Justiça do RJ:

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . O juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).*

Na presente hipótese, é certo que a exposição da reclamante ao constrangimento, angústia, frustração, da sensação de impotência, atrai o dever de indenizar, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal. Na mensuração da indenização do dano moral, deve valer-se o julgador da lógica do razoável, evitando a industrialização do dano moral. O arbitramento da indenização por dano moral, que, insista-se, deve atender a uma equação que empreste à sanção caráter pedagógico, e que, portanto, não seja irrisória, e ao mesmo tempo não caminhe para o enriquecimento sem causa, o que fomentaria a industrialização do dano moral, exatamente o que se pretende evitar. Arbitra-se a indenização por dano moral em 4 salários-mínimos da data do efetivo pagamento, considerando que a linha telefônica foi instalada quatro meses após a expiração do prazo de 120 dias arbitrados pela concessionária.

*Por todo o exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T, a pagar à reclamante, V. R. V. J, a quantia líquida de quatro salários-mínimos da data do efetivo pagamento, à título de danos morais. Custas e honorários, na forma dos arts. 54 e 55 da Lei 9099/95, só em caso de recurso, sem êxito. Publicada essa em audiência e dela intimadas as partes, registre-se. Nada mais havendo foi encerrada a presente às 15:20 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.*

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

RECLAMANTE –

PREPOSTA DA RECLAMADA –

**CONTRATO PARA INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA CELEBRADO ENTRE PARTICULARES SEM A CIÊNCIA DA TELEMAR. RESOLUÇÃO POR CULPA DO FORNECEDOR NÃO CONFIGURADA. IMPROCEDÊNCIA. ( PROC. 13890-7/99 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG ).**

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

### **SENTENÇA**

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

A autora adquiriu um contrato de terceiro para instalação de uma linha telefônica; a ré não realizou a instalação; em função da inadimplência, deseja a autora a rescisão do contrato e indenização por danos materiais e morais, na forma da inicial de fls.02/04 e documentos de fls.05/10.

A ré, em contestação, aponta que a autora é comerciante de linhas, não podendo o feito ter sido ajuizado no Juizado Especial; rejeito tal preliminar, vez que a autora firmou o pacto como pessoa física. No mérito, alega a ré que o pedido deve ser julgado improcedente.

A Reclamante adquiriu o contrato para instalação da linha de terceiro, alterando o endereço para efetiva instalação, sem realizar prévia notificação à ré, o que era imperativo, na forma do artigo 960, segunda parte, do Código Civil. Logo, não está a ré inadimplente; assim, não pode ser o contrato rescindido unilateralmente, pois não houve qualquer vício que o tornasse impróprio ao consumo (artigo 20, da Lei nº 8.078/90).

Possui a Reclamante outras linhas telefônicas, o que não foi informado na petição inicial; as ações referentes ao contrato ora discutido foram alienadas, tendo a parte autora adquirido o contrato em questão a preço que não se sabe efetivamente qual teria sido; assim, realizar-se a rescisão pelo valor do contrato seria impróprio e sem base legal, como acima ressaltado.

Por outro lado, além de não haver direito à rescisão, não provou a autora qual o prejuízo que teve com a situação, nem há dano moral, neste caso, a ser reconhecido.

Neste sentido que ora se decide, confira-se a decisão proferida no processo nº 1999.800.004791-4, do III Juizado Especial Cível, em caso absolutamente similar.



Isto posto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO.  
Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei  
nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 14 de junho de 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

ATRASO NA INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. AUTOR QUE PLEITEIA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. DEMANDANTE QUE NÃO TRAZ AOS AUTOS PROVA DOS DANOS ALEGADOS, NOS TERMOS DO ARTIGO 333, I, DO CPC. IMPROCEDÊNCIA. ( **PROC. 20583/97 – II JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG**).

---

II JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Vistos,

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

Trata-se de ação de indenização onde o autor solicitou à empresa-ré a transferência de sua linha telefônica para outro endereço, tendo a ré demorado indevidamente para realizar tal transferência. A demora causou danos ao autor, conforme narrado na inicial de fls 02.

A empresa-ré realizou a transferência em 09.07.97, ou seja, em data posterior ao ajuizamento da presente ação. Fica claro que a instalação da linha no novo endereço só ocorreu em função da presente lide, bastando verificar-se quando a ré tomou ciência do presente feito (fls 06).

O autor não comprovou os danos materiais que teve, o que é fundamental para que se pudesse ampará-lo com relação a este pedido.

Assim, embora tenha a ré demorado a realizar a transferência, não demonstrou o autor o fato constitutivo de seu direito (artigo 333, I, do Código de Processo Civil). Inclusive, porque não ficou estabelecido qual seria o prazo para que se realizasse tal transferência. Não basta, como se vê, alegar que teve o autor prejuízos, sendo fundamental as provas competentes.

Isto posto, **JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO.**

Sem ônus sucumbenciais, face ao que dispõe o artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 14 de outubro de 1997

**EDUARDO OBERG**

*Juiz de Direito*

ações. AUTORA QUE PLEITEIA O RECEBIMENTO DA DIFERENÇA DO NÚMERO DE AÇÕES DISPONIBILIZADO PELA RÉ COM FUNDAMENTO NA PORTARIA Nº 1028 DE 20.08.96. CONTRATO FIRMADO APÓS A EDIÇÃO DA REFERIDA PORTARIA. IMPROCEDÊNCIA. (**PROC. 98338/99 – II JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG**).

---

II JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

### SENTENÇA

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

A autora firmou contrato com a ré, tendo adquirido uma linha telefônica, tendo direito também a um certo número de ações; entende a Reclamante que seriam devidas 11.512 ações e não 6.974 ações, como pretende a Reclamada; assim, pleiteia receber a diferença entre o número de ações realmente devido e o efetivamente oferecido, na forma da inicial de fls.02/03 e documentos de fls.04/06.

A ré apresentou documentação, informando que a liquidação das ações foi feita corretamente, pois a autora adquiriu a linha em 13/12/96, em data posterior à Portaria nº1.028, de 20/08/96, que regulamenta a forma de pagamento de tais ações.

Logo, entendo que a liquidação foi feita corretamente, com base na Portaria acima referida, considerando-se que efetivamente a linha da Reclamante foi adquirida em 13/12/96.

Isto posto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 29 de abril 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

EMBARGOS À EXECUÇÃO. MULTA COMINATÓRIA FIXADA EM ACORDO REALIZADO ENTRE AS PARTES. NÃO CUMPRIMENTO DO ACORDO. RÉ/EMBARGANTE QUE ATACA O VALOR ATINGIDO PELA MULTA. EMBARGOS NÃO ACOLHIDOS. (PROC. 8951-5/97/01 – II JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).

---

II JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

### SENTENÇA

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

A Embargante alega que a multa cominatória fixada deveria ter passado a fluir a contar da intimação constante do Mandado respectivo, além do montante relativo à própria multa que deveria estar limitado ao valor do contrato existente entre as partes. Para amparar sua tese, a Embargante se baseia no artigo 920, do Código Civil. Pretende, então, que sejam reduzidos os valores que lhe estão sendo cobrados a título de multa cominatória, observando-se a efetiva data da intimação para o cumprimento devido da obrigação. Caso assim não se entenda, que seja reduzida a multa ao limite máximo permitido, conforme inicial de fls.02/05 e documentos de fls.06/08.

A Embargada sustenta que a multa fixada foi acordada entre as partes, devendo passar a incidir exatamente na forma que foi estipulada entre os ora litigantes, e não a partir da intimação; não se trata, também, de pena convencional, não incidindo os artigos 920 e 1.034, do Código Civil. Logo, devem os Embargos serem julgados improcedentes.

A multa foi fixada em expresso acordo realizado entre as partes, devidamente homologado pelo Juízo (fls.11 dos autos principais). Naquele acordo está firmemente colocada a data em que começa a fluir a multa cominatória. Logo, sem sentido a argumentação da Embargante de que a multa só fluiria a contar da intimação.

O objetivo da multa é constranger a parte a cumprir a sua obrigação, não estando tal multa limitada ao valor da obrigação, inclusive porque, *in casu*, a multa foi estipulada pela própria vontade da Embargante, ré nos autos principais. Logo, não vejo como prosperar quaisquer dos argumentos expostos nos Embargos ofertados.

Isto posto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido contido nos presentes Embargos.

Sem ônus sucumbenciais.

Prossiga-se com a Execução nos autos principais.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 15 de dezembro de 1998

**EDUARDO OBERG**

*Juiz de Direito*

PLANO DE EXPANSÃO. ATRASO NA INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL.( **PROC. 20248-8/99 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG**).

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

### SENTENÇA

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

O autor firmou contrato com a ré adquirindo de uma linha telefônica, que deveria ser instalada até 20/09/98; a linha foi instalada em 20/04/99; portanto, quanto à instalação, esta já ocorreu; deseja ainda, indenização por danos materiais e morais, na forma da inicial de fls.02/04 e documentos de fls.05/07.

A ré, em contestação, aponta que não existem danos materiais e morais a serem recompostos.

Quanto ao dano material, este não foi provado, o que era imperativo (artigo 1.059, do Código Civil).

Quanto ao dano moral, entendo que o mesmo se configurou, na forma da Ementa nº355, do Ementário das Turmas Recursais dos Juizados Especiais, que ora adoto. O montante indenizatório deverá considerar o período de inadimplência da ré, na forma dos artigos 6º, VI, X, 14 e 22, da Lei nº 8.078/90.

Isto posto, com relação à instalação da linha, **JULGO EXTINTO O FEITO**, na forma do artigo 267, VI, do Código de Processo Civil. No mais, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO**, para condenar a ré a pagar ao autor a quantia equivalente a seis salários mínimos, a título de indenização por danos morais.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquite-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 15 de junho de 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

COBRANÇAS INDEVIDAS REFERENTES A LIGAÇÕES DO TIPO 0900. DESLIGAMENTO DA LINHA POR FALTA DE PAGAMENTO. LINHA REINSTALADA ANTES DA AUDIÊNCIA. DANO MORAL. FEITO EXTINTO COM RELAÇÃO À INSTALAÇÃO DA LINHA. DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. ( **PROC. 23545-7/99 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG**).

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

A parte autora sustenta que teve o seu telefone desligado em função de cobranças indevidas que não aceitou, referentes a ligações do tipo 0900; tal situação causou ao Reclamante dano material e dano moral que devem ser reparados, além de pretender que a sua linha seja reinstalada, na forma da inicial de fls.02/08 e documentos de fls.09/46.

A ré não apresentou contestação, informando que a linha foi reinstalada em 13/05/99; logo, neste aspecto, o feito perdeu o seu objeto.

Resta apurar se há danos material e moral a serem reparados.

Quanto ao dano material, é imperativo que a parte prove o prejuízo que teve ou o que razoavelmente deixou de ganhar com a situação (artigo 1.059, do Código Civil); o autor, então, não provou, neste caso, o que deixou de ganhar pelo fato de estar sem a sua linha telefônica; logo, não vejo como possa ser acolhido o pleito relativo ao dano material.

Quanto ao danos moral, todavia, entendo que este se configurou, devendo a ré responder por tais danos (artigos 6º, VI, X, 14 e 22, da Lei nº 8.078/90). De adotar-se, neste caso, por analogia, a Ementa nº 355, do Ementário das Turmas Recursais dos Juizados Especiais.

O montante indenizatório deverá considerar a situação fática apresentada.

Isto posto, com relação à instalação da linha, JULGO EXTINTO O FEITO, na forma do artigo 267, VI, do Código de Processo Civil. No mais,

JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO, para condenar a ré a pagar ao autor a quantia equivalente a dez salários mínimos, a título de indenização por danos morais.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 29 de junho de 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*



INSTALAÇÃO DE ANTENA DE TELEFONIA CELULAR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DO JUÍZO EM RAZÃO DO VALOR DA CAUSA ULTRAPASSAR A ALÇADA DO JUIZADO. EXTINÇÃO DO FEITO SEM JULGAMENTO DO MÉRITO. (**PROC. 8466-0/00 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG**).

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

O autor adquiriu linha celular da ré e alega que a mesma não possui cobertura na área onde reside; deseja, então, a instalação de antena no bairro onde mora, além de indenização por danos materiais, conforme inicial de fls.02/03 e documentos de fls.04/08.

A ré, em contestação, alega que é este Juízo incompetente para julgar o presente feito, seja pela complexidade, seja pelo valor da causa, pois a antena pretendida custa cerca de setecentos mil reais.

De acolher-se a preliminar da ré com relação à alçada legal, tendo em vista o valor referente à antena desejada; além disso, haveria a necessidade de realização de perícia, o que impede o julgamento do feito neste Juizado.

Poderá o autor discutir o que deseja no Juízo Cível comum.

Isto posto, JULGO EXTINTO O FEITO, na forma do artigo 51, II, da Lei nº9.099/95.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 03 de abril de 2000

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

**ATRASO NO PAGAMENTO DE FATURA. SERVIÇO NÃO RESTA-BELECIDO. TUTELA ANTECIPADA DEFERIDA. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC. 21227-5/99 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).**

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## **SENTENÇA**

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

A autora atrasou o pagamento das suas contas telefônicas e teve a sua linha desligada; posteriormente, quitou a sua obrigação e não obteve o restabelecimento do serviço; deseja, então, que a sua linha seja religada, bem como seja indenizada pelos danos morais sofridos, na forma da inicial de fls.02/07 e documentos de fls.08/18.

A liminar pleiteada foi concedida às fls.19 e devidamente cumprida, como registrado na ata da audiência de conciliação, não havendo, então, fluência da multa cominatória fixada.

Resta apurar se há dano moral a ser recomposto. A ré, em contestação, sustenta que não se configurou tal tipo de dano.

A relação entre as partes é de consumo e a responsabilidade da ré objetiva, respondendo pelos danos causados (artigos 6º, VI, X, 14 e 22, da Lei nº 8.078/90).

Os serviços da ré falharam tendo em vista a demora no restabelecimento do serviço; tal ocorrência caracteriza transtorno que configura o dano moral, a teor da Ementa nº355, do Ementário das Turmas Recursais dos Juizados Especiais, que ora adoto, por analogia. O montante indenizatório deverá considerar a situação fática apresentada.

Isto posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, para transformar em definitiva a tutela concedida às fls.19 e já devidamente cumprida, como acima colocado. Outrossim, condeno a ré a pagar à autora a quantia equivalente a três salários mínimos, a título de indenização por danos morais.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquite-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 18 de junho de 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

RESCISÃO CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO DE VALORES PARA A AUTORA NOS MESMOS MOLDES PREVISTOS NA CLÁUSULA CONTRATUAL QUE PREVÊ A RESCISÃO PELA RÉ – 10% SOBRE O VALOR PAGO = MULTA. PROCEDÊNCIA. ( **PROC. 20721/97 – II JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG**).

---

II JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Vistos,

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

A autora ajuizou ação em face da ré, objetivando rescindir contrato de promessa de cessão de direito de uso de linha telefônica celebrado entre elas, além de pretender a devolução das prestações por ela pagas. Com a inicial de fls 03, vieram os documentos de fls 05/09.

A ré, na contestação (fls 26/27), discordou da postulação autoral e afirmou que, para que seja rescindido o contrato em questão, deve ser paga a multa constante na cláusula 8ª, parágrafos 3º e 4º, do contrato de fls 07/08.

O direito de a parte autora rescindir o contrato, ainda que imotivadamente, de forma unilateral, é plenamente possível.

Logo, a ré não tem como se opor a tal rescisão, cabendo apenas analisar a questão da devolução da quantia paga pela autora, tendo em vista o disposto na cláusula oitava, parágrafo 4º, do pacto firmado.

Analisando-se tal cláusula, à luz da Lei nº 8.078/90, tem-se como nula de pleno direito tal cláusula contratual, tendo em vista que estabelece obrigação para o consumidor, que o coloca em desvantagem exagerada em relação à parte ré, pois no caso de rescisão do contrato por iniciativa da ré, há a previsão de multa no valor de dez por cento incidente sobre o valor a ser devolvido, segundo se verifica na própria cláusula oitava, parágrafo 6º, do contrato acima citado.

Assim, deve ser considerada como abusiva a previsão contratual do parágrafo 4º, da cláusula oitava, do pacto ora sob exame.

Desta maneira, pode o Julgador considerando exagerada a vantagem em favor da parte ré, com base no artigo 51, parágrafo 1º, inciso II, da Lei

nº 8.078/90, preservar o equilíbrio contratual, declarando nula apenas tal disposição do ajuste já aludido, sem que haja invalidade integral do contrato em questão, conforme dispõe o artigo 51, parágrafo 2º, da Lei nº 8.078/90.

Logo, fixar-se-á o mesmo critério de devolução da quantia paga pela autora, acrescida da multa de dez por cento, que deverá incidir sobre o valor total a ser devolvido pela ré, segundo previsto no contrato em favor desta.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO** para rescindir o contrato de promessa de cessão de direito de uso de linha telefônica firmado entre as partes e, em consequência, condenar a ré a devolver à autora os valores das prestações pagas, no total de R\$ 630,00 (seiscentos e trinta reais), com correção monetária incidindo a partir do vencimento de cada parcela quitada, além dos juros legais, deduzida a multa rescisória de dez por cento, a qual incidirá sobre o valor total a ser restituído.

Sem ônus sucumbenciais, conforme estatuído no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquite-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 17 de dezembro de 1997

**EDUARDO OBERG**

*Juiz de Direito*

DDD. LIGAÇÕES INTERURBANAS, TELESEXO E LINHA TELEFÔNICA INSTALADA EM CASA DESOCUPADA. TENTATIVA JUNTO AO PROCON, SEM ÊXITO. NOVAS COBRANÇAS. AUTORA QUE NÃO PAGA AS FATURAS NÃO RECONHECIDAS. RÉ QUE INFORMA REGULARIZAÇÃO. PAGAMENTOS EFETUADOS. NOVAS COBRANÇAS INDEVIDAS. CORTE SEM AVISO. RÉ QUE EXIGE QUITAÇÃO DE ALEGADO DÉBITO PARA RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO. LINHA TELEFONICA RELIGADA. AUTORA QUE NÃO REQUER O CANCELAMENTO DA CONTA. PEDIDO QUE LIMITA O *DECISUM*. DANO MORAL NÃO RECONHECIDO. EXTINÇÃO DO FEITO SEM JULGAMENTO DO MÉRITO COM RELAÇÃO A UM DOS PEDIDOS. IMPROCEDÊNCIA. (PROC. 770-7/98 – VII JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).

---

VII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Vistos etc.

A autora é titular do direito de uso da linha telefônica nº 600-0000, em Maricá, onde possui uma casa de veraneio. Sustenta que, em determinado momento, em suas contas telefônicas, passaram a constar ligações indevidas, referentes a esoterismo, telesexo e ligações interurbanas (DDD), tendo sido realizadas em período em que a residência não estava ocupada.

Foi realizada Reclamação junto à Equipe de Proteção ao Consumidor, não havendo, por parte da Reclamada, qualquer resposta. Além disso, as cobranças irregulares continuaram e a Reclamante, então, deixou de pagar aquelas contas que entendia absolutamente não devidas.

Em 10/05/1997, a autora foi informada de que o problema seria resolvido, tendo pago, por solicitação da ré, duas fichas de arrecadação. Entretanto, em julho de 1997, voltaram a lhe cobrar a incorreta conta de abril de 1997, no valor de R\$117,00, repetindo-se tal cobrança de setembro de 1997. Afinal, em dezembro de 1997, sem qualquer aviso, seu telefone foi desligado, quando foi informada por funcionários da ré que só ocorreria o religamento quando fossem quitados os débitos que se entendiam pendentes e que, segundo a Reclamante, eram totalmente indevidos.

Portanto, conforme exposto na inicial de fls. 02/06 e documentos de fls. 07/20, entende a autora que a ré violou diversas normas do Código de Defesa do Consumidor, pretendendo, desta forma, que a ré realize a religação imediata de sua linha telefônica, além de indenizá-la pelos danos morais que sofreu em função do acima explanado.

Na Audiência de Instrução e Julgamento, a autora informou que a sua linha telefônica foi religada dois dias antes da Audiência de Conciliação já realizada. Assim, quanto a esta parte do pedido, verifico que o mesmo perdeu o seu objeto. Ressalte-se, ainda, por oportuno, que a ré deixou de apresentar contestação, deixando de resistir à pretensão inicial, presumindo-se, então, verdadeiros os fatos apresentados, pois não impugnados. Embora não haja na Lei nº 9.099/95 a hipótese presente, de entender-se que, pela aplicação subsidiária do Código de Processo Civil, a não apresentação da contestação implica, em consequência, a revelia da Reclamada.

Contudo, não havendo o réu contestado, não significa que, de plano, seja o pedido julgado procedente. Os fatos, como se disse, poderão ser considerados como verdadeiros, mas a consequência que se pretende deles extrair é matéria que deverá, por óbvio, passar pelo crivo do Julgador, que apurará se o que se pede está em consonância com o ordenamento jurídico em vigor.

Sobre o assunto supradiscutido, veja-se o comentário de Humberto Theodoro Júnior (Curso de Direito Processual Civil, Volume I, Editora Forense, 15ª edição, 1995, página 393):

*“De mais a mais, embora aceitos como verídicos os fatos, a consequência jurídica a extrair deles pode não ser a pretendida pelo autor. Nesse caso, mesmo perante a revelia do réu, o pedido será julgado improcedente.”*

Na jurisprudência, também, é idêntico o entendimento (Luiz Fux, Juizados Especiais Cíveis, Editora Forense, 1996, página 206):

*“A falta de contestação conduz a que se tenha como verdadeiros os fatos alegados pelo autor. Não, entretanto, a que necessariamente deva ser julgada procedente a ação. Isso pode não ocorrer, seja em virtude de os fatos não conduzirem às consequências jurídicas pretendidas, seja por evidenciar-se*

*existir algum, não cogitado na inicial, a obstar que aquelas se verifiquem.”(STJ – 3ª Turma, R. Esp. Nº14.987 – CE , rel. Min. Eduardo Ribeiro, j.10.12.1991, deram provimento, v.u., DJU, 17.02.1992, p.1.377, 2ª col., em.)*

*“O efeito da revelia não induz procedência do pedido e nem afasta o exame de circunstâncias capazes de qualificar os fatos fictamente comprovados.” (RSTJ, vol.53, P. 335)*

Acrescente-se, no momento, que o pedido da autora, além da parte que já perdeu seu objeto, restringiu-se à reparação indenizatória relativa a supostos danos morais que teria sofrido. Não obstante, deixou de requerer o cancelamento da conta que entende indevida, como, também, não postulou qualquer indenização por dano material, o que seria cabível, caso houvesse prova nos autos, pelo período em que ficou sem a sua linha telefônica e poderia, por esta situação, ter realizado as despesas que fossem pertinentes à espécie.

Logo, neste caso concreto, o Julgador, mesmo diante dos princípios norteadores dos Juizados Especiais (artigos 2º, 5º e 6º, da Lei nº9.099/95), deve estar atento ao fato que a autora estava assistida por profissional habilitado e, em conseqüência, o Magistrado fica, como não poderia deixar de ser, adstrito ao efetivamente requerido (itens 01 e 02, às fls 06), segundo o disposto no artigo 460, do Código de Processo Civil, sob pena de proferir sentença nula, **ultra petita** ou **extra petita**, pois decidiria além ou em quantidade superior ao efetivamente pedido.

No mesmo sentido, anote-se, mais uma vez, o seguro ensinamento de Humberto Theodoro Júnior (Curso de Direito Processual Civil, Vol. I, Editora Forense, 15ª edição, 1995, página 514 ):

*“Já vimos que, em face dos artigos 128 e 460, o limite da sentença válida é o pedido, de sorte que é nula a sentença **extra petita** e a **citra petita**.”*

Assim, mesmo reconhecendo-se que se está diante de relação de consumo, sendo possível, **in casu**, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90), além de não ter a ré contestado a exordial, conforme se explanou acima, dever-se-á observar se os fatos narrados configurariam um tipo de constrangimento que merecesse ser reparado, vez que teria ocorrido o chamado dano moral.

Desta maneira, não há como se cancelar a conta que a autora entende indevida, mesmo que se reconhecesse que tal tivesse existido, já que não houve requerimento para este fim. Como também registrei, não se falou nem se discutiu, por outro lado, qualquer existência de dano material.

Por fim, pelo supra-exposto, não consigo vislumbrar que haja ocorrido aquele abalo, aquele constrangimento, aquela situação especial, que faria nascer o direito que, em boa hora, foi estampado na Lei Maior (artigo 5º, V e X), com o intuito de melhor proteger-se os cidadãos/consumidores e que foi também inserto na Lei nº 8.078/90 (artigo 6º, VI). Não há, pois, ao meu sentir, dano moral a ser recomposto. A situação em si que vivenciou a autora poderia configurar aborrecimento que faz parte do cotidiano dos dias atuais, mas não levaria à conclusão que se pretendeu subtrair da peça exordial.

Isto posto, com relação ao item 01 do pedido de fls 06, JULGO EXTINTO O FEITO, SEM JULGAMENTO DO MÉRITO, na forma do artigo 267, VI, do Código de Processo Civil. E quanto ao item 02 do mesmo pleito de fls 06, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO.

Sem ônus sucumbenciais, na forma do artigo 55, da Lei nº9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Rio de Janeiro, 18 de maio de 1998.

**EDUARDO OBERG**

*Juiz de Direito*



**PRISÃO DE DEPOSITÁRIO INFIEL. PRISÃO DECRETADA. (PROC. 21035-5/98 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).**

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## **DECISÃO**

No presente feito, as partes realizaram um determinado acordo (fls.10), que foi devidamente homologado, por sentença, às fls.18.

O acordo não foi cumprido e foi determinada a Execução do mesmo (fls.18/verso e fls.19).

Foi expedido o Mandado de Penhora (fls.21) e realizada a Penhora às fls.22, quando foi nomeado Depositário Fiel, o Sr. C. E. R. Naquela oportunidade, ficou o Depositário formalmente ciente de que não poderia abrir mão dos bens sem prévia autorização deste Juízo.

A parte autora requereu a adjudicação dos bens penhorados (fls.32), tendo o Juízo deferido tal pleito também às fls.32.

Expediu-se o Mandado de Arrecadação (fls.34), tendo o mesmo retornado com a Certidão negativa de fls.35.

Ou seja, o Sr. C. E. R. descumpriu o seu compromisso legal de Depositário Fiel, como acima registrado, segundo se vê às fls.35.

Desta forma, tendo em vista o requerimento de fls.46, de considerar-se o Sr. C. E. R. Depositário Infiel, incidindo, então, o artigo 1.287, do Código Civil.

Configurada tal situação, cabível a decretação da prisão do referido Depositário Infiel, segundo o artigo supracitado. Neste sentido, confira-se Maria Helena Diniz, Código Civil Anotado, Editora Saraiva, 1995, páginas 784/785, em comentários ao artigo 1.287, do Código Civil, trazendo, inclusive, farta jurisprudência sobre o tema. Em idêntico pensar, Caio Mário da Silva Pereira (Instituições de Direito Civil, Editora Forense, Volume III, 10ª edição, 1996, página 231), que assevera:

*“A sanção imposta ao depositário infiel (o que descumpra a obrigação de restituir) é a prisão não excedente de um ano e o ressarcimento dos prejuízos (Código Civil, art.1.287), pena corporal que será determinada na ação própria ou no processo de que resultar o depósito judicial.” (Grifei)*

Como se vê, *in casu*, desnecessária a ação de depósito para a decretação da prisão, conforme anota a Súmula nº619, do Supremo Tribunal Federal, que dispõe:

*“A prisão do depositário judicial pode ser decretada no próprio processo em que constituiu o encargo, independentemente da propositura da ação de depósito.”*

Tal Súmula, além da forma que ora se decide, está compatível com o artigo 5º, LXVII, da Constituição Federal de 1988, conforme entende o Superior Tribunal de Justiça (5ª Turma do S.T.J., RHC – 2.619-8/MG, 31/03/93, Rel. Ministro José Dantas, RJSTJ 5 (48)/456) e, também, o Supremo Tribunal Federal, em decisões recentes, bem citadas por Luis Roberto Barroso, Constituição da República Federativa do Brasil, Anotada, Editora Saraiva, 1998, página 49 (STF, RT 708/243 e STF, DJU 12/09/97, p. 43.715, H.C. 75.306-0/RJ). No mesmo diapasão, Araken de Assis, Manual do Processo de Execução, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, 1997, páginas 492/493.

Assim, na forma do artigo 1.287, do Código Civil, e segundo a fundamentação acima realizada, **decreto a prisão do Sr. C. E. R.** pelo prazo de trinta dias.

Expeça-se o competente Mandado de Prisão, devendo o Sr. Oficial de Justiça requisitar a força policial necessária para o devido cumprimento do ora decidido.

Em caso da diligência ser negativa, deverá a cópia do Mandado ser entregue à Polinter, da Secretaria de Segurança Pública, além da Delegacia de Polícia Marítima, Aérea e de Fronteiras, da Polícia Federal.

Rio de Janeiro, 28 de janeiro de 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

**LINHA CELULAR. TRANSFERÊNCIA DE PLANO. PREÇO DOS SERVIÇOS NÃO ESCLARECIDO. CANCELAMENTOS DE CONTAS E REFATURAMENTO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR PAGO INDEVIDAMENTE. PROCEDÊNCIA. ( PROC. 14535-3/01 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).**

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## **SENTENÇA**

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

O autor possui linha celular da ré desde 1991; a partir de certa data, em abril de 1999, realizou migração para outro plano de pagamento; alega que não foi informado dos valores que seriam pagos; tal atuar da ré violaria direito básico seu; entende que pagou tarifas excessivas de 19/04/1999 a 12/02/2001; pleiteia o cancelamento das contas de 14/04/1999 a 12/02/2001 e a emissão de novas contas, com as tarifas do plano referido, verificando-se o saldo credor que pagou indevidamente, em dobro, limitando-se a restituição à alçada legal; conforme inicial de fls.02/08 e documentos de fls.09/12.

Não há incompetência territorial, como já decidi na ata da Audiência de Instrução e Julgamento, por mera incidência do artigo 4º, I, da Lei nº 9.099/95; logo, competente este juízo para julgar o presente feito, bastando constatar-se o número de ações que a ré responde nos Juizados Cíveis do Centro da Cidade; trata-se de defesa contrária a expresse texto legal.

A ré, em contestação, sustenta que divulgou fartamente o tipo de plano discutido e a forma de migração que poderia existir; portanto, agiu corretamente, não podendo prosperar o que se requereu; entende que o erro é do próprio autor; que o pedido do autor seria ilíquido; foram trazidas cópias de documentos com a contestação.

A responsabilidade da parte ré é objetiva e independente de culpa, devendo responder pelos danos causados, havendo verossimilhança no que se alegou, permitindo que ora se realize a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, aplicável a critério do Julgador (artigos 6º, VI, VIII, X, 14 e 22, da Lei nº 8.078/90).

E mais, não cumpriu a ré o artigo 46, da Lei nº 8.078/90. Não trouxe a cópia do contrato firmado entre as partes, nem apresentou nenhum docu-

mento assinado pelo demandante; deixou de prestar ao autor direito básico seu de informação (artigo 6º, III, da Lei nº8.078/90). A ré tem obrigação de informar a cada um dos seus clientes o preço dos seus serviços; se não o fez, agiu de forma abusiva e a cláusula contratual que permite tal forma de agir é nula (artigo 51, IV, da Lei nº8.078/90).

A ré parte do princípio que seus clientes devem observar e atentar para aquilo que ela divulga; cabe à empresa informar especificamente a cada cliente o tipo de contrato e o preço do mesmo, na forma do artigos 6º, III, IV; 30; 31;39,X; 46 e 51, IV, X, XIII e parágrafo 1º, todos da Lei nº 8.078/90.

Como se viu, a ré não informou adequadamente ao consumidor, não havendo um documento assinado pelo autor que comprove que a ré forneceu a informação adequada.

Os documentos trazidos pela ré não têm relevância, pois produzidos unilateralmente pela Reclamada, sem que se saiba se o autor tinha ciência dos mesmos, registrando-se, por óbvio, que a ré tem interesse no deslinde do feito; não se pode aceitar cópia de documento trazido pela ré que não se sabe se era da ciência do consumidor; as argumentações colocadas na contestação relativas à divulgação de seus planos e preços são meras alegações desacompanhadas de qualquer esteio probatório.

Portanto, entendo que o pedido do autor prosperará e não é ilíquido, estando claro o que se pretende; pretende o autor pagar os valores relativos à tarifa do plano *M. S. Digital*, no período de 14/04/1999 a 12/02/2001; o que pagou a mais neste período, especificamente as tarifas que lhe foram cobradas a mais, deverá ser restituído em dobro a ele, na forma do artigo 42, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90.

A necessidade de a ré emitir as novas contas relativas ao período questionado é relevante apenas para que se apure qual o valor a ser restituído ao Reclamante, como abaixo colocado no dispositivo.

Isto posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, para cancelar as contas de 14/04/1999 a 12/02/2001, emitindo a ré novas contas pelos valores pleiteados no item II de fls.08, exatamente como requerido pelo demandante; ou seja, o autor, neste período citado, deverá pagar as tarifas relativas ao Plano a que se referiu; o que pagou a maior em tal período será restituído ao Reclamante em dobro, na forma do artigo 42, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90, com juros e correção a partir de cada desembolso feito. A condenação está limitada à alçada legal (artigo 39, da Lei nº 9.099/95); tudo como pleiteado às fls.08.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 01 de junho de 2001

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

**EMBARGOS À EXECUÇÃO. ASTREINTES. RÉ/ EMBARGANTE QUE ATACA O VALOR DA MULTA. VALOR DA MULTA QUE NÃO ESTÁ LIMITADA PELO VALOR DO CONTRATO. EMBARGOS REJEITADOS. ( PROC. 53794-2/99 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).**

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## **SENTENÇA**

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

Na ação de conhecimento, foi proferida a sentença de fls.17/18; cálculos do contador às fls.22; juízo garantido às fls.26.

Entende a Embargante que o valor da multa cominatória não pode ultrapassar o valor do contrato; que a multa só deveria fluir a partir da juntada aos autos do mandado de citação para o cumprimento da obrigação; que deve a multa arbitrada ser reduzida, conforme jurisprudência e doutrina citadas; que deve ser seguido o disposto no artigo 920, do Código Civil; que os Embargos devem ser acolhidos para reduzir-se o valor da multa ao valor do contrato, se devida, conforme fls.27/29 ou, se for o caso, à alçada legal dos Juizados (artigo 3º, I, da Lei nº9.099/95).

A Embargada entende que devem ser rejeitados os Embargos; que a Embargante tenta se esquivar de cumprir o que acordou judicialmente; que não pode prevalecer o que defendeu a empresa concessionária, conforme fls.41/43.

O ponto controvertido da presente lide é saber-se se a multa cominatória pode exceder o valor do contrato; de início, registro que, diferentemente do que argumenta a Embargante, a multa cominatória passa a fluir após o prazo que lhe foi dado, exatamente como colocado na sentença proferida.

Logo, correto o termo inicial para a fluência da multa cominatória determinada, não havendo impedimento legal para que seu valor ultrapasse o valor do contrato, que seria a tese da Embargante, que não vejo como acolher.

Além disso, diferentemente do que vinha decidindo, passo a entender, a partir deste momento, que o valor da multa cominatória tem como objetivo

precípulo constringer a Reclamada a cumprir a obrigação determinada; a ré não cumpriu a sua obrigação e a multa cominatória fluiu normalmente; desta maneira, não vejo como possa ser reduzido o valor relativo a tal multa, devendo, então, prevalecer o valor que está sendo executado.

Não há provas a serem produzidas, pois a matéria acima apreciada é apenas de direito.

Isto posto, **JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO CONTIDO NOS PRESENTES EMBARGOS.**

Custas pela Embargante.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 17 de maio de 2000

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

**COBRANÇAS INDEVIDAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. CONTAS PAGAS SOB ORIENTAÇÃO DA RÉ. LINHA BLOQUEADA SEM RESPALDO LEGAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELIGAÇÃO. DANO MATERIAL NÃO PROVADO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. ( PROC. 49139-5/99 – I JECÍVEL CAPITAL – DR. EDUARDO PEREZ OBERG).**

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## **SENTENÇA**

Dispensado o Relatório, na forma do artigo 38, da Lei nº 9.099/95, decido.

O autor possui linha telefônica da ré e alega que foi cobrado a respeito de valores não devidos; realizou diversas reclamações, sempre como orientava a Reclamada; pagou as contas, também de acordo com a orientação que recebia por telefone e, assim mesmo, teve a sua conta indevidamente bloqueada. Deseja, então, indenização por danos materiais e morais, bem como que a sua linha seja devidamente religada, conforme inicial de fls.02/09 e documentos de fls.10/24.

Na Audiência de Instrução e Julgamento, ficou registrado que a linha em questão foi religada em 17/11/99; portanto, o pleito autoral ficou limitado à indenização por dano material, a título de lucros cessantes, bem como indenização por dano moral, restando excluída a alternativa contida no item “c” de fls.09, bastando-se conferir o que ficou apontado na assentada respectiva.

A ré, em contestação, apresentou diversas preliminares; ora as rejeitou; é este Juízo competente quanto à alçada legal, limitado o que requereu o autor a quarenta salários mínimos; não há inépcia da inicial, restando explicitado o que se pretende na Audiência de Instrução e Julgamento; também não há complexidade em razão da causa, sendo plenamente possível examinar-se o que se pretendeu.

No mérito, aduz a ré que as contas telefônicas foram pagas com atraso, permitindo o bloqueio da linha; logo, corretas e devidas as cobranças, deixando o autor de pagá-las na data aprazada, não há que se falar em ato ilícito da ré; em consequência, inexistem danos materiais e morais a serem reparados.



Deve a ré prestar serviços adequados, sendo objetiva a sua responsabilidade, respondendo pelos danos que causar (artigos 6º, VI, X, 14 e 22, da Lei nº 8.078/90 ). Reconheço verossimilhança na alegação autoral, permitindo a inversão do ônus da prova, que ora se fará (artigos 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 ).

O autor alega que quitou as contas posteriormente ao vencimento em função de valores indevidos que lhe eram cobrados, agindo de acordo com orientação da própria Reclamada; logo, de acordo com tal exposição realizada, entendo que o bloqueio ocorrido em 26/10/99 de sua linha foi indevido, pois a ré não prestou informações adequadas ao Reclamante (artigo 6º, III, da Lei nº 8.078/90 ), tendo falhado os serviços da ré.

Quanto ao dano material pleiteado a título de lucros cessantes, entendo que o mesmo não foi provado; trata-se de mera alegação genérica e aleatória, desacompanhada de qualquer esteio probatório; havia imperativa necessidade de o autor comprovar o que razoavelmente deixou de ganhar em função do episódio; houve, de sua parte, mera alegação de perda de quantia diária; portanto, da forma que se pleiteou, impossível o acolhimento da pretensão.

Resta apurar se tal bloqueio configura o dano moral. Compreendo que há o dano moral a ser recomposto, tendo em vista o constrangimento passado pelo Reclamante com a situação; todavia, o montante indenizatório deverá considerar os fatos apresentados e o período de bloqueio da linha (de 27/10/99 a 17/11/99).

Isto posto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO, para condenar a ré a pagar ao autor a quantia equivalente a três salários mínimos, a título de indenização por danos morais.

Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no artigo 55, da Lei nº 9.099/95.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 09 de dezembro de 1999

**EDUARDO PEREZ OBERG**

*Juiz de Direito*

TRANSFERÊNCIA DE LINHA TELEFÔNICA. PRAZO FIXADO PELA RÉ EM 120 DIAS. PROVIDÊNCIA QUE TARDA 8 MESES. ATRASO SEM JUSTIFICATIVA. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC. 3320-9/99 – JECÍVEL DE PENDOTIBA – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

***AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO***, na forma abaixo:

Aos 25 dias do mês de abril de 2000, na sala das audiências deste Juízo, onde presentes se achava o MM Dr. Juiz Flávio Citro Vieira de Mello, comigo, Maria Auxiliadora Cantarino da Costa, TJJ, às 14:45h. foram apre-goados os nomes das partes, tendo respondido ao pregão a reclamante e a preposta da reclamada. Renovada a proposta de conciliação, a mesma não foi obtida. Pela ordem, noticiaram as partes que a linha telefônica foi transferida em 29 de dezembro de 1999 e solicitada a transferência em 13/4/99. **Pela reclamada, em contestação oral foi sustentado:** *que a reclamante solicitou a transferência da linha em 13/4/99; que a linha telefônica da reclamante foi transferida em 29/12/99 em razão da ausência de condições técnicas e inexistência de “par” vago em decorrência da mudança de estação, tendo que ser aguardada a transferência em “fila de espera”. que não possui laudo técnico que retrate essas dificuldades; que não cabe dano moral em razão de inadimplemento contratual.* Inexistem outras provas a serem produzidas, estando encerrada a instrução. Dispensada a produção de razões finais.

**Pelo MM Dr. Juiz de Direito foi proferida a seguinte sentença:** Vistos e etc. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95. A reclamante solicitou a transferência do local de instalação de sua linha telefônica 700-0000 em 13 de abril de 1999. A reclamante perseguiu a efetivação da transferência, que só veio a ocorrer em 29 de dezembro de 99, portanto oito meses após o pedido de transferência, recebendo a linha telefônica novo número, 600-0000. A indagação que se faz é no sentido do prazo a ser observado pela concessionária de serviços públicos. A reclamada se prevalece do fato de inexistir qualquer regulamentação administrativa ou legal que fixe o prazo de atendimento da solicitação de

transferência, que a concessionária unilateralmente fixa em 120 dias. A afirmação da reclamante de que houve promessa da reclamada de que a linha seria instalada em até 120 dias, além de verossímil, é alcançada pela confissão ficta decorrente da inversão do ônus da prova à luz do artigo 6º, VIII da Lei 8078/90 já que para a reclamante seria impossível produzir tal prova. Registre-se que a contestação não combate os fatos que se tornaram incontroversos e que a concessionária demonstra não nutrir qualquer preocupação com o consumidor na medida em que inexistente critério para o atendimento dos pedidos de transferência, ficando exclusivamente ao talante da T. a decisão de atender ou não, ou da data em que a poderosa concessionária reputará conveniente a realização da transferência. No segundo atendimento, já na sede da reclamada, em 23/2/99, a reclamante não mereceu da concessionária qualquer informação precisa quanto à data prevista para a realização da transferência, o que se confirma pelo simples fato de que, pelas regras de experiência comum – artigo 335 do CPC e 5º a Lei 9099/95, e 6º, VIII da Lei 8078/90. Registre-se que a reclamada não trouxe qualquer prova que demonstre dificuldades operacionais no caso concreto. Segundo Carlos Roberto Barbosa Moreira, na Revista do Consumidor nº 22:

*“... com a facilitação do acesso à Justiça (CDC, art. 6º, VIII, primeira parte), permite a Lei que se atribua ao consumidor a vantagem processual, consubstanciada na dispensa do ônus de provar determinado fato, o qual, sem a inversão, lhe tocava demonstrar, à luz das disposições do processo civil comum, e se, de um lado, a inversão exime o consumidor daquele ônus, de outro, transfere ao fornecedor o encargo de provar que o fato - apenas afirmado, mas não provado pelo consumidor - não aconteceu. Portanto, em relação ao consumidor, a inversão representa a isenção de um ônus; quanto à parte contrária, a criação de novo ônus probatório, que se acrescenta aos demais do art. 333 do CPC.... Considerando que no sistema do Código do Consumidor a responsabilidade civil do fornecedor é em regra objetiva (art. 14 da Lei 8078/90) a inversão aliviará o consumidor do ônus da prova donexo causal; não há que se cogitar, porém, de inversão do ônus da prova da culpa, pois esta representa elemento estranho à responsabilidade objetiva,*

*sendo totalmente inútil a demonstração pelo fornecedor de que sua conduta foi cautelosa, diligente ou afinada com as regras técnicas da profissão”.*

Portanto, a reclamada é ré confessa, reconhecendo a abusividade do atraso de oito meses da data do pedido de transferência. A conduta da reclamada indica má qualidade dos serviços prestados que causam diversos danos à reclamante e aos consumidores em geral. A contestação oral espousa a tese de que não cabe dano moral em razão de inadimplemento contratual. A concessionária emulou visão míope do Enunciado 4 na medida em que a lide revela muito mais que um mero inadimplemento contratual, evidenciando desídia, irresponsabilidade, falta de preocupação com o consumidor, e também inadimplemento do contrato, porque de fato só oito meses após a solicitação o pleito da reclamante foi atendido. A concessionária não se desincumbiu do ônus invertido da prova (art. 6º, VIII, do CDC) para demonstrar as razões que a levaram a atrasar o atendimento do pedido de transferência, de forma irresponsável. Portanto, diante da inexistência de fatos controversos, a reclamada é ré confessa reconhecendo o inadimplemento contratual absoluto decorrente do atraso injustificado na transferência da referida linha telefônica, e, principalmente, em razão da exposição da reclamante à situação de angústia, frustração, desconforto, decorrentes da não utilização de uma linha adquirida através de cessão de direitos. A lide revela, de forma evidente, a ocorrência de dano moral, decorrente da frustração, angústia, sensação de impotência em que o reclamante foi exposto por aguardar a transferência de sua linha residencial. Na condição de concessionária de serviço público, à época monopolizada pela União e à luz do art. 175, II, da Constituição Federal, tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CPDC, Lei 8.078/90, *in verbis*:

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo único - Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código”.*

O regime de concessão de serviço público tem disciplina rígida traçada na Lei 8.987/95, e no seu art. 6º, exige da concessionária que satisfaça os administrados e consumidores quanto a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, e cortesia na sua prestação, insistindo a norma regulamentadora do art. 175 da Constituição, no art. 7º, que o consumidor merece serviço adequado. A fornecedora de serviços responde objetivamente, na forma do artigo 14 da Lei 8.078/90, porque inadimpliu a obrigação de fazer, prevalecendo-se da inexistência de sanção contratual para o descumprimento do contrato quanto ao prazo de transferência. É fato público e notório, que independe de prova – artigo 334 do CPC, que a T. instalou centenas/milhares de linhas para atender aos planos de expansão e, como conseqüência, passou a desatender aos consumidores que adquiriram os direitos de uso e gozo da linha telefônica mediante cessão de direitos, exatamente porque tal descumprimento contratual não previa sanção, ao passo que os contratos de plano de expansão foram combatidos pelos consumidores em sede Judicial, acarretando o acúmulo de enorme contencioso para a reclamada. O quadro fático, que é público e notório, demonstra a um só tempo que a concessionária tinha condições operacionais para as referidas transferências, mas desviou e mobilizou seu pessoal para atender aos planos de expansão. A postura da reclamada revela a ausência de qualquer critério objetivo ou lógico de prioridade ou preferência para as transferências, gerando um “poder anômalo discricionário absoluto para o gigante das telecomunicações” que poderia distribuir linhas como se estivesse fazendo uma concessão ou favor, acima da LEI, acima da constituição, acima do CDC, O VERDADEIRO QUARTO PODER DA ERA DA INFORMAÇÃO. “E, portanto, causa à parte sentimento de impotência, frustração, fragilidade, ante à ilicitude da recusa contratualmente estabelecida”. E aí se encaixa a jurisprudência a que me referi. É a seguinte:

*DANO MORAL. A recusa da seguradora em não pagar por entender inexistir cobertura contratual gera dano moral, posto que causa à parte sentimento de impotência ante à ilicitude da recusa contratualmente estabelecida. APELAÇÃO CÍVEL 4551/97, rEG. EM 09.11.98, 9ª Câmara Cível, Des. Joaquim Alves de Brito, julg. 19.05.98, ementa nº 28, publicada no DORJ de 25.02.99, p. 231.*

A confissão decorrente da concessionária não ter se desincumbido do ônus invertido da prova, vem ao encontro da fundamentação do pedido da reclamante, calcado na alegação de descontrole, desídia, e principalmente falta de preocupação com o consumidor. O Código do Consumidor assegura no art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

A hipótese denuncia a violação ao princípio básico, ético e geral do direito, na forma dos arts. 100 e 160 do CC, quanto ao exercício regular de um direito e, portanto, não abusivo, não tendo a reclamada exercido eticamente a obrigação quanto ao serviço público concedido, principalmente à luz do princípio da boa-fé objetiva, postulado cardeal do sistema de proteção do consumidor à luz do CDC. Essa boa-fé objetiva está positivada em nosso ordenamento no art. 4o., III, do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, *in verbis*: “... atendidos os seguintes princípios: harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo ... sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”; as referências à boa-fé objetiva são tão fortes, aliás, no C.D.C. (além do art. 4o., também art. 51, IV). A pretensão portanto está amparada no CDC que ampliou a intervenção estatal (art. 6o , X, e art. 22, ambos da Lei 8.078/90), exatamente para regular e pautar a relação desigual de fornecedores de serviços públicos e consumidores, dotando as relações de consumo de maior equilíbrio e segurança jurídica, especialmente nos temas relativos aos negócios jurídicos e aos contratos; nas novas análises, criando uma categoria jurídica que representa, hoje, uma das linhas mais importantes: a cláusula geral da boa-fé objetiva, como norma de comportamento. Na hipótese, a solução exige mais que tudo bom senso e razoabilidade, como muito bem salientado pelo DES. ELLIS HERMYDIO FIGUEIRA, bom-senso - excelente e seguro guia - na interpretação e aplicação do Direito. Seguindo-o, ninguém se perde (TRIBUNAL DE JUSTICA APELAÇÃO CIVEL Nº Proc./Ano: 2470/92 Órgão Julg.: PRIMEIRA CAMARA CIVEL Julg.: 16/02/1993 Reg.: 15/04/1993). Segundo as regras de experiência comum (art. 335 do CPC e 6o, VIII, do CDC), na realidade, a prova colhida confirmou as alegações da reclamante, colhendo-se elementos que denunciam que o comportamento da reclamada se afastou do princípio de boa-fé objetiva, em verdadeiro descumprimento do princípio de legalidade,

impessoalidade, moralidade, e publicidade, faz jus a reclamante ao dano moral pela angústia e desconforto do preterimento sofrido. Quanto ao *pretium doloris*, a reparabilidade do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavalieri Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2a. Turma do Tribunal de Justiça do RJ:

*“Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido de que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... . O juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara 0Cível).*

Na presente hipótese, é certo que a exposição da reclamante ao constrangimento, angústia, frustração, da sensação de impotência, atrai o dever de indenizar, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal. Na mensuração da indenização do dano moral, deve valer-se o julgador da lógica do razoável, evitando a industrialização do dano moral. O arbitramento da indenização por dano moral, que, insista-se, deve atender a uma equação que empreste à sanção caráter pedagógico, e que, portanto, não seja irrisória, e ao mesmo tempo não caminhe para o enriquecimento sem causa, o que fomentaria a industrialização do dano moral, exatamente o que se pretende evitar. Arbitra-se a indenização por dano moral em 4 salários-mínimos da data do efetivo pagamento, considerando que a linha telefônica foi instalada quatro meses após a expiração do prazo de 120 dias arbitrados pela concessionária.

***Por todo o exposto, julgo procedente em parte o pedido para condenar a reclamada, T. a pagar à reclamante, V. R. V, a quantia líquida de quatro salários-mínimos da data do efetivo pagamento, à título de danos morais. Custas e honorários, na forma dos arts. 54 e 55 da Lei 9.099/95, só em caso de recurso, sem êxito. Publicada***

*essa em audiência e dela intimadas as partes, registre-se.* Nada mais havendo foi encerrada a presente às 15:20 h. Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, digitei e subscrevo.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**  
*Juiz de Direito*

RECLAMANTE –

PREPOSTA DA RECLAMADA –



LEGITIMIDADE ATIVA DO LOCATÁRIO DA LINHA TELEFÔNICA. LIGAÇÕES LOCAIS QUESTIONADAS PELO CONSUMIDOR. COBRANÇA DE CONTA TELEFÔNICA EM VALOR SUPERIOR AO CONSUMO MÉDIO. CONTA REFATURADA OBSERVANDO A MÉDIA DE CONSUMO. DANO MORAL NÃO RECONHECIDO. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. Nº 5602/99 – JECÍVEL PETRÓPOLIS - DRA. FLORENTINA FERREIRA BRUZZI PORTO).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PETRÓPOLIS

---

## SENTENÇA

Vistos, etc.

### I

**A. L. G.** ajuizou a presente ação de conhecimento contra **T.**, ambos qualificados às fls. 02, alegando em resumo:

Que desde o dia 10/04/98 é usuário da linha telefônica 200.0000 e que os valores cobrados a título de pulsos excedentes nunca ultrapassaram a R\$ 75,00, exceto no mês de agosto/98, em que foi cobrada a quantia de R\$ 141,21;

Que mediante sua reclamação, a reclamada emitiu segunda via da conta, excluindo a quantia mencionada, a fim de que fossem recalculados os pulsos excedentes;

Que, no entanto, na conta do mês de setembro/98, a reclamada voltou a cobrar estes valores, sem ter esclarecido o resultado do novo cálculo prometido;

Que irresignado, promoveu o depósito extrajudicial do valor que entendia devido referente ao mês de setembro de 1998, na forma do disposto no artigo 890 do C.P.C., sem que houvesse recusa da reclamada;

Que no mês de outubro/98, recebeu cobrança do mês 09/98 com ameaça de corte e novamente procurada para o esclarecimento da conta telefônica, a reclamada alegou que só poderia fornecer um extrato detalhado, mediante o pagamento de R\$ 130,00, mas que na conta do mês 10/98 o problema estaria resolvido;

Que, de fato, na conta do mês 10/98 não foi repetida a cobrança, porém o reclamante teve o fornecimento do serviço interrompido no dia 05/11/98, sendo informado posteriormente pela reclamada que o motivo seria o débito pendente de R\$ 141,21;

Que o corte do fornecimento lhe causou diversos prejuízos, inclusive de ordem moral, pois como advogado militante, teve sua imagem abalada perante seus clientes;

Que faz uso da “internet”, mas isto não justifica a cobrança de R\$ 141,21 por pulsos excedentes no mês 08/98, onde utilizou 27:26 horas, enquanto que no mês de outubro, utilizou 33:53 horas e os pulsos excedentes cobrados foram de apenas R\$ 73,92;

Pediu, por fim a procedência do pedido e por conseguinte:

1. o desbloqueio da linha telefônica, e a concessão de tutela antecipada;
2. a declaração da inexistência do débito de R\$ 141,21 referente aos pulsos excedentes da conta do mês 08/98, ou que seja declarado o valor correto do débito, ou ainda que seja declarado como devido o valor correspondente à média dos pulsos excedentes cobrados nas contas do reclamante; e
3. uma indenização por danos morais na ordem de quarenta salários mínimos em virtude de bloqueio indevido da linha.

A petição inicial veio instruída pelos documentos de fls. 08/33 e a tutela antecipada foi concedida às fls. 02.

Na fase destinada à conciliação, a mesma não foi possível.

Realizou-se então a audiência de instrução e julgamento, ocasião em que a reclamada apresentou contestação oral e foram informalmente ouvidas as partes.

Em sua contestação, em sede preliminar, a reclamada impugnou a legitimidade do reclamante para figurar no pólo ativo, eis que não é o assinante da linha telefônica e a competência deste Juízo, já que o feito exigiria perícia técnica, incompatível com o rito especial do Juizado.

No mérito, sustentou que inexistente qualquer prova a favor do reclamante, face às vistorias internas realizadas e trazidas aos autos, sendo assim incabíveis as pretensões de danos materiais e de devolução da conta.

É o sucinto relatório. Passo a decidir.

## II

Trata-se de pedido de indenização por dano moral, cumulado com o de revisão da conta telefônica, em que a pretensão do reclamante foi exposta na petição de fls. 02/07 e impugnada oralmente em A.I.J.

Incumbe-me inicialmente analisar as preliminares suscitadas pela reclamada, a fim de rejeitá-las e adentrar na análise meritória.

De pronto verifica-se que embora o reclamante não seja o assinante da linha, o mesmo enquadra-se perfeitamente no perfil de consumidor estipulado no artigo 2º da Lei 8078/90, a seguir transcrito:

*“Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (grifei)*

Ora, o reclamante locou a linha telefônica nº 200.0000 do assinante cadastrado na T. e desde então vem se utilizando da linha, regularmente instalada em seu escritório de advocacia.

A T. busca se eximir da obrigação de prestar esclarecimentos quanto à cobrança de pulsos excedentes, sob o simples argumento de que o reclamante não é o assinante. A posição de “Pilatos” assumida é cômoda e não se justifica, devendo a reclamada prestar o serviço de telefonia eficazmente onde quer que esteja instalada a linha, sendo certo que não desconhece o local da instalação, já que ela mesma a providencia.

Quanto à necessidade de realização de perícia para o deslinde do feito, o que, por conseqüência, geraria a incompetência deste juizado, melhor sorte não assiste à reclamada.

Isto porque, o que exigiu o reclamante desde o início foram esclarecimentos quanto à cobrança dos pulsos excedentes da conta do mês 08/98, que apresentou valor igual ao dobro da sua média normal de consumo.

Assim, deveria a reclamada trazer aos autos uma análise minuciosa e detalhada do consumo do reclamante e não meras vistorias superficiais realizadas em formulário-padrão. Era ônus seu justificar a cobrança sem deixar quaisquer dúvidas quanto à legitimidade da mesma, tendo-se em vista não só o risco da atividade negocial assumida, como também o fato de que se exigiria do consumidor a produção de uma prova negativa.

O sistema do Juizado não veda a produção de perícia técnica, apenas afasta o procedimento utilizado no C.P.C., que é longo e demorado. Aqui, devendo todas as provas serem produzidas em A.I.J., a reclamada deveria ter naquele momento apresentado os esclarecimentos necessários.

Feitas estas considerações, passemos a apreciar a pretensão meritória do reclamante.

No que pertine ao valor correto dos pulsos excedentes da conta do mês 08/98, considero que o reclamante deve pagar pela média dos demais meses de utilização demonstrados nos autos e não impugnados, uma vez

que não fez a reclamada prova escorreita e cabal de que o valor por ela cobrado é o efetivamente devido.

Além disso, os documentos de fls. 22/24 demonstram, ao contrário do alegado pela reclamada, que a utilização da Internet no mês de agosto/98 não foi superior à do mês de outubro/98, cuja conta telefônica cobrou tão-somente o valor de R\$ 73,92 por pulsos excedentes.

Desta sorte, somados os valores dos meses adiante transcritos obtemos o **valor médio de R\$ 52,08**, ou seja: mês 05/98 R\$19,20 + mês 06/98 R\$ 28,89 + mês 07/98 R\$ 64,12 + mês 09/98 R\$74,30 + mês 10/98 R\$ 73,92 = R\$ 260,43 /5.

Quanto ao dano moral invocado, não vislumbro nos autos a sua ocorrência, em que pese a conduta abusiva da reclamada.

Veja-se que o reclamante impugnou a cobrança em excesso dos pulsos excedentes e a reclamada alegou que iria solucionar o problema, mas no entanto, se limitou a interromper o fornecimento do serviço, sem ao menos avisar previamente o reclamante, exercendo seus “superiores poderes” de fornecedor arbitrário.

Tal atitude foi capaz, sem dúvida alguma, de gerar danos materiais ao reclamante, os quais, todavia, não foram objeto do pedido inicial e por sua vez não foram demonstrados nos autos.

No entanto, o fato não foi capaz de ofender a imagem e a honra do reclamante perante terceiros, já que não houve qualquer divulgação do motivo do corte.

### III

Em face do exposto e do mais nos autos contido, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO, para declarar que o valor devido pelo reclamante a título de pulsos excedentes do mês de agosto de 1998 é de R\$ 52,02, monetariamente atualizado, deixando de condenar a reclamada ao pagamento de danos morais.

P.R. Intimem-se pelo D.O.R.J.

Petrópolis, 2 de junho de 1999

**FLORENTINA FERREIRA BRUZZI PORTO**

*Juíza de Direito*

**FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LINHA DE TELEFONE COM FUNCIONAMENTO PRECÁRIO. IMPOSSIBILIDADE TÉCNICA NÃO COMPROVADA. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC. 78176-2/01 – XXIII JECÍVEL CAPITAL – DRA. REGINA TERESA VARGES RESENDE).**

---

XXIII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SANTA TERESA - COMARCA DA CAPITAL

---

## **AUDIÊNCIA**

Em 28 de NOVEMBRO de 2001, na sala de audiências deste JUIZADO, presente o MM DR JUIZ DE DIREITO REGINA TERESA VARGES RESENDE, compareceram as partes, acompanhadas de seus ilustres patronos. Proposta a conciliação, não foi a mesma alcançada, tendo sido proposto cancelamento das contas e três salários mínimos. Oferecida contestação. Em depoimento, foi dito pela autora que desde a instalação – em abril/01 – grandes têm sido os problemas com a ré – começando por ligação a orelhão, depois linhas cruzadas, com muitas ofensas recebidas – sendo impossível à depoente o uso da linha – sempre que pegava no fone havia pessoas conversando, e culminando com cobranças de contas em valores elevadíssimos – tendo chegado a acordo – em processo face a E., e agora não reconhecendo débito de mais de 4.300,00 reais com a T., que no início de maio/01, a ré mandou um técnico para rastrear a conta e este confirmou estar sendo a linha utilizada por terceiros – o que era o óbvio, sendo importante dizer que a ré agora nega ter enviado tal técnico – SR. H., que seu telefone ficou TRÊS MESES SEM FUNCIONAR – e justamente na época em que seu marido foi operado de emergência, tendo também filho menor, enfim – enfrentou a depoente enormes dificuldades porque precisou utilizar-se de celular, também utilizando-se de telefones de vizinhos para recados, o que é sempre muito constrangedor, que anteontem – 2<sup>a</sup> feira – sua linha foi religada e está funcionando há dois dias, não sabendo por quanto tempo, por tudo isso o ingresso na Justiça. Pelas partes foi dito não terem mais provas a serem produzidas, reiterando as argumentações expedidas. Pelo MM DR JUIZ foi proferida a seguinte SENTENÇA; Vistos etc. Trata-se de reclamação movida por M. E. S. O. em face de T.,

qualificados nos autos, proc. nº 2001.800.078176-2, requerendo cancelamento de contas e indenização por danos morais, devido a inúmeros problemas na instalação e funcionamento de sua linha, e cobranças em valores elevados sem qualquer fundamento, permanecendo por três meses emudecida a referida linha, causando-lhe aborrecimentos e desconforto ao extremo (fls. 02/16/depoimento supra). Conciliação não alcançada. Na presente, oferecida contestação e produzida prova oral, conforme suso narrado. Relatos, DECIDO. Assiste razão à autora, diante do conjunto probatório dos autos. Rejeitadas as preliminares, tendo em vista o ajuizamento no foro do domicílio do réu, a beneficiá-lo, permitido por lei como regra geral, e não demonstrada a necessidade de perícia. No mérito, melhor sorte não socorre a reclamada, observando não ter sido de nenhuma forma explicada – quanto mais justificada – a série de graves defeitos inviabilizando o funcionamento da linha em foco, acarretando, em corolário, à autora inúmeros aborrecimentos e constrangimentos, em muito sendo prejudicada em sua vida pessoal e familiar. Em suma, telefone com instalação deficiente e errônea atesta o mau funcionamento na prestação do serviço, equivalendo a não instalação, em afronta a normas consumeiristas, pela ausência de prevenção de danos materiais e morais, invertendo-se o ônus da prova a favor da reclamante (Lei 8078/90, art. 6º, III, VI e VIII).

Quanto à matéria, o pensamento de nossos *TRIBUNAIS*:

***“Neste final de século, a introduzir a era das Comunicações como expressão cultural da sociedade hodierna, constitui ofensa ao psiquismo individual, enseja reparação por dano moral a descumprida promessa da concessionária de fornecer o serviço de telefonia, essencial à liberdade de atuação de Estado democrático de Direito”*** (8ª R.T. – RECURSO Nº 982 – UNÂNIME – 19.08.98 – RELATOR – JUIZ NAGIB SLAIBI FILHO)

Isto posto:

Julgo procedente a demanda, com fundamento no artigo 269, I, do CPC, declarando inexistente qualquer débito relativo à linha em tela, e condenando a empresa reclamada a pagar à autora, a título de indenização por danos morais – a quantia correspondente a trinta (-30-) salários-mínimos, vigentes a época do efetivo pagamento, e com atualização monetária e acréscimo de juros legais a contar da citação.

Sem ônus sucumbenciais, neste grau de jurisdição. Publicada em audiência. Cientes e intimados os presentes. Registre-se. Nada mais havendo, encerra-se a presente, que segue assinada.

**REGINA TERESA VARGES RESENDE**

*Juíza de Direito*

AUTORA

RÉ

APARELHO CELULAR COM DEFEITO TROCADO POR 4 VEZES. VÍCIO DO PRODUTO. DEVOUÇÃO DO VALOR PAGO. PROCEDÊNCIA. (PROC. 73165-5/01 – VII JECÍVEL CAPITAL – DR. CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA).

---

VII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL – COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Vistos etc.

Dispensado o relatório (art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95).

Trata-se de ação movida por A. N. O. M. em face de T.C., a objetivar o recebimento do valor atinente a aparelho celular adquirido junto à ré, uma vez que embora substituído quatro vezes, todos os aparelhos que lhe foram fornecidos para a troca apresentavam defeitos.

### Decido:

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela ré confunde-se com o mérito, já que a tese deduzida nesse sentido repousa na premissa de que a responsabilidade pelo defeito seria do fabricante (no caso a empresa).

Os defeitos identificados em cada aparelho celular fornecido em substituição são de responsabilidade da ré, posto haver sido ela quem o alienou à consumidora. Não versa a hipótese sobre responsabilidade pelo fato do produto (artigo 12 da Lei nº 8.078/90) em que o fornecedor poderia em tese eximir-se do dever indenizatório ante o argumento de não haver fabricado o produto. A responsabilidade em foco é por vício do produto (artigo 18 da Lei nº 8.078/90), fazendo *jus* a autora, assim, à restituição da quantia paga pelo aparelho mencionado na inicial, à luz do disposto no inciso II do mencionado dispositivo legal.

A mera circunstância de ter havido tantas substituições do produto bem indica que nenhum foi fornecido com a qualidade que seria de se esperar, jamais contando a autora com o produto, em condições adequadas.



Isto posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, condenando a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 1.299,00 (mil duzentos e noventa e nove reais), acrescida de juros de mora e correção monetária a contar da data da compra (30/11/2001).

Sem custas. Sem honorários.

P.R.I

Rio de Janeiro, 31 de Janeiro de 2002.

**CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA**

*Juiz de Direito*

**COBRANÇA INDEVIDA. LINHA DESLIGADA E ATIVADA EM OUTRO ENDEREÇO. DANO MORAL. PROCEDÊNCIA. (PROC. 76103-2/01 – XXIII JECÍVEL CAPITAL – DRA. REGINA TERESA VARGES RESENDE).**

---

XXIII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - SANTA TERESA - COMARCA DA CAPITAL

---

## **AUDIÊNCIA**

Em 19 de NOVEMBRO de 2001, na sala de audiências deste JUIZADO, presente o MM DR<sup>a</sup> JUÍZA DE DIREITO REGINA TERESA VARGES RESENDE, compareceram as partes. Proposta a conciliação, não foi a mesma alcançada. Pela ré foi dito, em contestação, que houve defeito de cabo a demandar manobra técnica mais elaborada – troca de pares na rede externa, por isso a demora, já tendo sido cumprida a tutela com NOVE dias de atraso, requerendo a improcedência. Pela autora, em depoimento, foi dito que – ficou de 20.SETEMBRO.2001 a 30.OUTUBRO.2001 SEM TELEFONE E COM TODAS AS CONTAS PAGAS RIGOROSAMENTE EM DIA, que com a depoente mora sua mãe de 85 ANOS DE IDADE – a qual quebrou o braço nesse período, tendo até de ser transportada para a casa de outra filha, pela dificuldade criada para contactar médicos para sua mãe, que a depoente e seu marido tiveram conjuntivite também – ficando a depoente quase cega nesse período, também nessa fase do emudecimento da linha – assim nesse estado e tendo encontrado o próprio técnico da T. que foi religar o telefone, que SUA LINHA FOI DESVIADA PARA OUTRO ENDEREÇO – COMO ATES-TOU O FUNCIONÁRIO DA T., conforme comprovante que ora exhibe, que a ré ia consertar outros telefones e não o da depoente porque este constava estar funcionando, e realmente estava – MAS NOUTRO ENDE-REÇO – SE A DEPOENTE NÃO VIESSE RECLAMAR IA FICAR PAGANDO CONTA DE OUTRA PESSOA, e SEM TELEFONE, que já é a segunda vez que tal desvio da linha ocorre – mas na primeira consertaram, só que dessa vez ficou longo período com telefone emudecido, que o valor foi reduzido por duas vezes, reconhecendo a reclamada que houve erro, sendo o último valor reduzido de 108 reais para 48 reais, por tudo isso o ingresso na Justiça e o pleito indenizatório. Pelas partes foi dito não terem

mais provas a serem produzidas, reiterando as argumentações expendidas. Pela MM Dr<sup>a</sup> Juíza foi proferida a seguinte SENTENÇA: vistos etc. Trata-se de reclamação, movida por M. F. N., em face de T. S/A, qualificados nos autos / processo nº 2001.800.076103-9, requerendo conserto de linha e indenização por danos morais – diante de indevido bloqueio por UM MÊS E DEZ DIAS ESTANDO TODAS AS CONTAS PAGAS RIGOROSAMENTE EM DIA – TENDO SIDO DESVIADA SUA LINHA PARA OUTRO ENDEREÇO (fls. 02/14). TUTELA ANTECIPADA deferida (fls. 17). Conciliação não alcançada. Na presente, oferecida contestação e produzidas provas oral e documental, como suso narrado. Relatados, DECIDO. Assiste razão à autora, diante do conjunto probatório dos autos. Inicialmente, observa-se não ter a reclamada, com recursos tecnológicos notórios, trazido laudo comprobatório referente a tese defensiva a mencionar defeito de cabo, enquanto o comprovante de seu técnico claramente aduz a “**LI-NHA DESVIADA PARA OUTRO ENDEREÇO NÃO LOCALIZADO**”, assim – considerando-se verdadeiros os fatos articulados na exordial. Por outro lado, quanto a danos morais, também ocorridos, destacamos a afronta a *DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR* – pela falta ao princípio da transparência e pela ausência de prevenção de danos. Isto posto: JULGO PROCEDENTE A DEMANDA, COM FUNDAMENTO NO ARTIGO 269, I, DO CPC, DETERMINANDO A MANUTENÇÃO DO SERVIÇO em foco EM PERFEITAS CONDIÇÕES, TORNANDO DEFINITIVA A TUTELA ANTECIPADA DEFERIDA, incluindo a MULTA COMINADA NO VALOR DE TREZENTOS E SESENTA REAIS (-R\$360,00-) – correspondente a NOVE (-09-) DIAS DE ATRASO NO CUMPRIMENTO, E CONDENANDO A RECLAMADA A PAGAR À AUTORA, A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TRÊS MIL REAIS (-R\$3.000,00-), com atualização monetária e acréscimo de juros legais, a contar da citação. Publicada em audiência, cientes e intimados os presentes, registre-se. Nada mais havendo, encerra-se a presente, que segue assinada.

**REGINA TERESA VARGES RESENDE**

*Juíza de Direito*

COBRANÇAS INDEVIDAS. LIGAÇÕES CONTESTADAS PELA AUTORA. RÉ QUE IDENTIFICA CLONAGEM DA LINHA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC. 67652-8/01 – VII JECÍVEL CAPITAL – DR. CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA).

---

VII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Visto, etc.

Dispensado o relatório, na forma do artigo 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95. Trata-se de ação movida por G. C. S. em face de T., a objetivar reparação por danos materiais e morais decorrentes do fato de as contas telefônicas referentes à sua linha apresentarem ligações por ela não reconhecidas nos meses de outubro de 2000 até janeiro de 2001.

Afasto a preliminar de incompetência do Juizado Especial para apreciar a causa, porquanto se afigura desnecessária a perícia técnica mencionada na contestação, uma vez que a própria ré poderia apresentar laudo minucioso a respeito do funcionamento da linha telefônica.

No mérito, observo que a própria ré, quer por liberalidade, quer por identificar verossimilhança nas reclamações da consumidora, fez inserir crédito nas contas relativas aos meses de novembro e dezembro de 2000 e janeiro de 2001, tendo, inclusive, prometido créditos em contas futuras, os quais jamais foram efetivados.

Mesmo assim segundo a autora, os créditos foram insuficientes tendo em vista os valores das ligações por ela não identificadas.

Alegou a autora na inicial que, em fevereiro de 2001, foi informada por funcionário da T. que havia sido identificada a origem da interferência clandestina em sua linha, e que nos meses seguintes a situação seria regularizada. Passando a partir de então a serem encaminhadas contas em patamares compatíveis com o uso da linha pela autora, resta bastante evidenciado que nos meses finais de 2000 e em janeiro de 2001 efetivamente a linha apresentava problemas que acarretaram geração de contas em valores indevidamente majorados.

A par da devolução em dobro em casos que tais (art. 42, par. único, do CDC), constato que a autora experimentou situação de desequilíbrio

injustificado em seu bem-estar. A situação de fragilidade da consumidora diante da situação, sua hipossuficiência técnica em demonstrar à empresa que os problemas efetivamente existiam, e, como ressaltou a autora em sua inicial, a sensação de intranquilidade gerada por cada nova conta incorreta, acarreta, sem dúvida, dano de conteúdo moral.

Cabe aduzir que doutrina e jurisprudência majoritária têm firmado orientação no sentido de que a configuração do dano moral dispensa a respectiva comprovação, por estar ínsito na própria ofensa. Conforme preleciona o eminente Desembargador Sergio Cavalieri Filho (*in* Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed., 2ª tiragem, São Paulo, Malheiros Editores, 1999, p.80), “o dano moral existe *in re ipsa*; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis* ou *facti* que decorre das regras de experiência comum”.

Contudo, embora efetivamente a situação narrada constitua causa apta a gerar desequilíbrio ao bem-estar da usuária do serviço, o valor pleiteado, no caso em apreço, encerra incompatibilidade com os danos morais experimentados, razão pela qual a lógica do razoável sinaliza no sentido de estipular o *quantum* em 03 (três) salários mínimos.

Isto posto:

a) JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, CONDENANDO A RÉ A PAGAR À AUTORA QUANTIA CORRESPONDENTE A 03 (TRÊS) SALÁRIOS MÍNIMOS EM VALORES DA DATA DO EFETIVO PAGAMENTO;

b) JULGO PROCEDENTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, CONDENANDO A RÉ A PAGAR À AUTORA A QUANTIA DE R\$ 309,24 (TREZENTOS E NOVE REAIS E VINTE E QUATRO CENTAVOS), acrescida de juros de mora e correção monetária a contar da intimação da presente.

Sem ônus sucumbenciais. Registre-se, dando-se à presente por publicada na data designada para sua leitura em Cartório, ocasião em que as partes se darão por intimadas.

Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2001.

**CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA**

*Juiz de Direito*

TELEFONIA MÓVEL. ÁREAS CINZENTAS. INTERFERÊNCIAS. INFORMAÇÃO AO AUTOR DE ÁREAS DE SINAIS FRACOS. MAU USO DO APARELHO NÃO COMPROVADO. AUTOR DIZ QUE O APARELHO É NOVO SEM DEFEITO. FOLDER QUE INDICA ANCHIETA COMO “ÁREA DE COBERTURA SECUNDÁRIA” O QUE NÃO SIGNIFICA DIZER INOPERÂNCIA OU FALTA DE SINAL. ÁREA QUE É COBERTA PELO SERVIÇO, DEVENDO APRESENTAR FUNCIONAMENTO. RESCISÃO CONTRATUAL. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO E TAMBÉM DO APARELHO. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC.Nº2951/99 - XXII JECÍVEL DE ANCHIETA - DRA. CINTIA SANTARÉM CARDINALI)

---

XXII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - ANCHIETA - COMARCA DA CAPITAL

---

### SENTENÇA

Trata-se de *reclamação* ajuizada por **R. C. V. G.** em face do **A.** sob o fundamento de que adquiriu um telefone celular da reclamada, em dezembro de 1998, quando lhe dito pela ré que até março/99 a cobertura dos serviços seria total, ou seja, em toda a área do Rio de Janeiro, sendo certo que até o momento da propositura desta demanda o serviço ainda não havia sido regularizado, eis que o sistema está sempre congestionado, não permitindo fazer ou receber chamadas. Que já efetuou várias reclamações, sem sucesso; que sofreu prejuízos morais e patrimoniais, este inclusive, pela perda de uma oferta de emprego, tudo em decorrência da falta de funcionamento de seu celular. Pede, assim, a rescisão do contrato e a devolução do valor gasto na aquisição do aparelho (R\$ 439,00), além de indenização pelos danos morais no valor que estima em R\$ 2.280,00.

Com a inicial vieram documentos.

Citada, compareceu a reclamada à sessão conciliatória, que restou infrutífera (fls. 13).

Manifestação da autora às fls. 20/22, juntando documentos.

Na audiência de instrução e julgamento, que se passou conforme retrata a assentada de fls. 41, quando foi ouvida uma testemunha arrolada pela parte autora (fls. 42), apresentou a ré constestação escrita, alegando que, quando da aquisição do aparelho o autor teria sido informado acerca dos lo-

cais que recebem cobertura secundária, dentre eles a área de Anchieta, onde os sinais seriam mais fracos. Além disso, as interferências são inerentes ao sistema de telefonia móvel, ocorrendo tal problemas com todas as operadoras deste ramo, e em todos os países onde as mesmas prestam serviços. Alega também, que o aparelho telefônico da autora pode estar com defeito, devido à sua má utilização, para o que se torna indispensável a realização de prova pericial. Por fim, assevera que o autor não trouxe aos autos qualquer prova do dano moral alegado, não havendo como acolher tal pretensão. Pede o juízo de improcedência do pedido autoral.

É o breve resumo dos fatos. **Passo a decidir.**

Por primeiro, indefiro a prova pericial requerida por se demonstrar a mesma absolutamente inútil e meramente procrastinatória. A ré se quisesse, poderia ter se acompanhado de técnico para fazer a verificação do aparelho por ocasião da realização da audiência de instrução e julgamento.

O eventual mau uso do aparelho não poderá decerto ser comprovado através da prova pericial. A própria autora informa que o aparelho é novo e nunca apresentou defeitos; os problemas mencionados na inicial estão diretamente ligados à ausência ou precariedade dos sinais fornecidos pela ré na área de cobertura mencionada pela autora.

Esta, por seu turno, manifesta a sua absoluta insatisfação relativamente à qualidade do serviço de telefonia móvel prestado pela ré como justificativa para pedir a rescisão do contrato celebrado com esta, a devolução do valor pago pelo aparelho de telefone celular e a indenização dos danos sofridos.

Como sabido, a responsabilidade civil da reclamada é objetiva, nos termos das normas dispostas nos arts. 21, XI, 175 e 37, parágrafo 6º da Constituição Federal, e art. 66 de suas Disposições Transitórias e, ainda, no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Tal aspecto, por si só, já desonera o autor do ônus de provar o erro de conduta da ré ou a sua falha na prestação do serviço em apreço, porquanto cabia à ré demonstrar a ocorrência de alguma excludente de sua responsabilidade, na forma do § 3º do mencionado art. 14 do CDC.

A ré, entretanto, limitou-se a aduzir que a área na qual o autor mais freqüentemente faz uso do celular é a de Anchieta, em relação à qual teria o mesmo sido alertado acerca da precariedade da cobertura, segundo o prospecto que acompanha a contestação e que lhe teria sido entregue juntamente com o telefone.

Esse prospecto, entretanto, que se encontra acostado às fls. 23, ao contrário do que afirma a ré, não esclarece que a cobertura da A. nessa área é tão deficitária quanto menciona o autor. Conforme se pode observar, limita-se a indicar o local como área de “cobertura secundária”, que recebe sinais da A. com menor intensidade, pelo que se recomenda o uso dos aparelhos em locais abertos.

Assim, ainda que possa apresentar problemas, o certo é que tal área está coberta pelos serviços da reclamada, não se podendo admitir que a precariedade observada seja de ordem tal que chegue a inviabilizar o uso do celular, como afirma a autora.

Além disso, a reclamante assevera que somente recebeu informação sobre a data na qual o sistema de telefonia mantido pela ré passaria a operar plenamente, e que tal ocorreria a partir do mês de março/99.

Assim, seja também porque não provou a ré que tenha esclarecido devidamente a autora acerca da qualidade dos serviços que presta, justificada se encontra a pretensão desta em ver rescindido o contrato celebrado entre as partes, como também inequívoca é a responsabilidade da reclamada pelos eventuais danos causados à autora.

Quanto aos danos patrimoniais, restou demonstrado tão-somente o dispêndio do valor de R\$ 439,00 mencionado na inicial, que sequer foi impugnado pela ré.

De outro lado, também evidente restou a lesão psíquica consistente no dano moral, cujos contornos, aliás, há muito vêm sendo estendidos pela melhor doutrina e por reiteradas decisões proferidas pelos nossos Tribunais e exige reparação.

A tendência decerto não poderia ser outra, notadamente nas atividades econômicas, regidas que devem ser pela máxima eficiência, segurança e qualidade, somente asseguradas pela ampla responsabilidade de seus agentes, como expressamente prevê o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), consagrando a chamada responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços.

A narrativa inicial, de resto não infirmada pela ré, por si só indica os sentimentos de frustração e revolta que acometeram a autora em virtude da incúria da ré na prestação dos serviços contratados. A alegada perda de uma oportunidade de emprego pela autora em virtude da ineficiência de seu celular, a despeito do depoimento de fls. não pode ser considerada para agravar a extensão dos danos morais, vez que a demandante, sabedora



dessa inoperância dos serviços prestados pela ré, poderia ter informado outro telefone de contato na empresa em que pretendia empregar-se.

Assim, caracterizado está o dano moral cujo ressarcimento a lei assegura de forma expressa (art. 6º, inciso VI, do CDC), restando indicar o valor da respectiva indenização que, à falta de critério legal específico, deve ser fixada por arbitramento do juiz.

Aqui, alguns elementos devem ser considerados, tais como o médio grau de culpa da ré, que não esclareceu devidamente a consumidora acerca da qualidade de seus serviços e, o que é pior, não deu adequada solução ao problema surgido em decorrência de seu erro de conduta, obrigando a autora a recorrer ao Judiciário e aguardar cerca de nove meses pela composição devida de seus prejuízos. Além disso, há que se atentar para a média extensão dos danos suportados pela autora, conforme já observado. Em razão desses aspectos, arbitro a indenização no valor correspondente a 10 (dez) salários mínimos, montante que se demonstra adequado também ao caráter educativo que a indenização, no caso do dano moral, deve ter.

A pretensão autoral, portanto, como verificado, restou justificada.

São os fundamentos.

Isto posto, ***JULGO PROCEDENTE*** a reclamação para o fim de declarar rescindido o contrato celebrado entre as partes e condenar a reclamada a restituir à autora, mediante a devolução do aparelho telefônico por esta adquirido, a quantia de R\$ 439,00 e, ainda, a lhe pagar indenização pelos danos morais no valor correspondente a 10 (dez) salários mínimos.

Sem ônus de sucumbência ante a regra do art. 55 da Lei 9.099/95.

P.R.I

Rio de Janeiro, 13 de dezembro de 1999.

**CINTIA SANTARÉM CARDINALI**

*Juíza de Direito*

SERVIÇO DE TELEFONIA. PULSOS EXCEDENTES COBRADOS DO CONSUMIDOR. RÉ QUE NÃO INDIVIDUALIZA AS CHAMADAS COBRADAS. DEMONSTRAÇÃO INEQUÍVOCA DO USO DO SERVIÇO QUE SE IMPÕE À CONCESSIONÁRIA. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBE DO ÔNUS DA PROVA. DEVER DE LEALDADE E TRANSPARÊNCIA QUE É ÍNSITO ÀS RELAÇÕES NEGOCIAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC. Nº XXX/02 - I JECÍVEL DE VOLTA REDONDA - DR. CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA).

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE VOLTA REDONDA

---

### SENTENÇA

Dispensado o relatório, nos termos do art. 38 da Lei 9099/95. Decido.

Trata-se de ação de conhecimento na qual a parte autora alega, como *causa petendi*, que é detentora do direito de uso da linha telefônica n.º xxxx-xxxx e que, a partir do mês de abril de 1999, passou a receber suas contas telefônicas com a cobrança de pulsos locais em excesso, no montante de R\$ 219,21.

Assim, afirma que solicitou à ré, administrativamente, que fizesse a revisão das mencionadas contas, o que não foi feito.

Pelo exposto, postula condenação da a ré a devolver a quantia de R\$ 219,21 cobrada em excesso.

Em sua resposta oral, a ré arguiu, em preliminar, que haveria a necessidade de perícia para a verificação de existência de defeito na linha telefônica da autora e, no mérito, argumentou que já foram realizadas averiguações e não foram constatados serviços cobrados e não utilizados pela autora.

Sustenta também que os equipamentos telefônicos são aprovados pelos órgãos competentes e são tidos como confiáveis e pugna pela improcedência do pedido.

**No plano processual**, a causa não tem qualquer complexidade, cabendo à ré somente a prova de que os telefonemas afirmados como não realizados pela autora foram por ela feitos.

De qualquer sorte, não haveria mais como ser realizada uma perícia nas leituras feitas, que são referentes às contas de 1999 e de janeiro de 2000, de linha telefônica que, inclusive, já foi desligada e, posteriormente, foi restabelecido o serviço sob outro número.

Às fls. 03/04, a autora relacionou a quantidade de pulsos que estariam sendo cobrados a maior.

**No mérito**, a argumentação de que o equipamento telefônico para a leitura da medição dos serviços prestados são confiáveis é fraca e não prospera, pois, por diversas outras ocasiões, em diversos outros feitos julgados por este Juízo, foi constatado que ocorreu erro de leitura em consequência de cobrança de telefonemas e serviços, repetindo-se que cabia à ré a prova, na presente sessão, de que prestou os serviços impugnados como não consumidos.

Nesse particular, sequer foi juntada a apuração feita administrativamente pela concessionária de serviços públicos ré. Aliás, quanto aos pulsos excedentes, deveria a ré individualizar as chamadas cobradas, de modo a possibilitar ao consumidor verificar cada ligação cobrada e, se não o fez, deve arcar com os ônus decorrentes da sua omissão, pois tal conduta consiste em prática abusiva, de acordo com o disposto no artigo 39, IV c/c artigo 6.º, III, ambos do CDC.

Por sua vez, quanto às ligações internacionais, utiliza-se raciocínio idêntico ao caso das cobranças de serviços como, por exemplo, os denominados “tele-sexo”, cuja jurisprudência sobre o tema transcreve-se abaixo:

*“Ementa n.º 38 – Cobrança que inclui a tarifa de ligações internacionais, do tipo tele-sexo, que o usuário nega haver efetuado. A previsibilidade de erro ou ilicitude nessas ligações e a complexidade da investigação técnica para apurá-los, afirmada pela concessionária, de um lado, e a verossimilhança do articulado pelo usuários quanto ao manejo de linha recém-instalada, de outro, conduzem à prevalência do direito do consumidor à inversão do ônus da prova (Lei 8.078/90, art. 6.º, VIII). Se a concessionária, nessas circunstâncias, não esgota a investigação do erro reclamado pelo usuário, deve responder pelo valor das ligações não comprovadas, cuja inexistência deve gozar de presunção relativa, cabendo a prova desconstitutiva à concessionária. Sentença condenatória da Telerj que se mantém.” (Acórdão da 8.ª Turma Recursal – Recurso n.º 901/97 – Rel. Juiz Jessé Torres Pereira Júnior).*

*“Ementa n.º 62 – Contrato de uso de linha telefônica. Cobrança de tarifas internacionais correspondentes a ligações feitas ao*

*chamado serviço de tele-sexo. Ônus da prova em face das regras do Código de Defesa do Consumidor. Demonstração inequívoca de que os meios de controle da companhia telefônica não são confiáveis. Manutenção da sentença.” (1.ª Turma Recursal – Recurso n.º 0943-0/92 - Rel. Juiz Antônio César Siqueira).*

Assim, assiste à autora o direito subjetivo de obter a restituição das quantias cobradas e pagas indevidamente por serviços por ela não utilizados.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL**, nos termos do artigo 269, I, do CPCP, para **CONDENAR** a ré a devolver à autora a quantia de R\$ 219,21 (duzentos e dezenove reais e vinte e um centavos), acrescida de juros legais e corrigida monetariamente desde a data da citação, em 14.02.2000.

Sem custas, nem honorários (art. 55, *caput*, 1ª parte da Lei 9.099/95).

P.R.I.

Volta Redonda, 20 de março de 2002.

**CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA**

*Juiz de Direito*

DESLIGAMENTO DE LINHA TELEFÔNICA MÓVEL SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. SERVIÇO ESSENCIAL NA VIDA MODERNA. DANO MORAL CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA. (PROC.Nº 2902/01 - JECÍVEL DE VASSOURAS - DR. AFONSO HENRIQUE CASTRIOTO BOTELHO)

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE VASSOURAS

---

**SENTENÇA**

Dispensio o relatório da forma do art. 38, *in fine*, da Lei nº 9.099/95.

Não é fato controvertido que houve o desligamento da linha. Também não se discute – até por falta de provas que cabia à reclamada, por se tratar de relação de consumo – acerca da inexistência de prévia notificação ao reclamante, de desligamento de sua linha.

Daí, segundo entendo, nasce a responsabilidade por omissão da reclamada.

O serviço de telefonia, por ser contínuo, deve obedecer a critérios rigorosos, de conformidade com o sistema de proteção e defesa do consumidor.

Este não pode ser apanhado de surpresa com o desligamento da linha: é preciso que lhe seja oferecida a opção clara de pagar a conta, sob pena de corte. Sem a constituição em mora, nesses termos, o corte assume feitiço ilegal.

Os danos são evidentes e estão *in re ipsa*. Ultrapassa o limite do mero aborrecimento o desligamento do aparelho telefônico.

Sua quantificação, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e levando-se em conta a diminuta extensão da lesão, fica fixada em cinco salários mínimos.

Julgo procedente o pedido, parcialmente, para tornar definitiva a liminar e condenar a reclamada ao pagamento da indenização acima fixada.

Sem custas ou honorários.

Vassouras, 5 de novembro de 2001.

**AFONSO HENRIQUE CASTRIOTO BOTELHO**

*Juiz de Direito*

**LINHAS TELEFÔNICAS EM SISTEMA DE KS DE BUSCA. ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO NÃO ANOTADA. COBRANÇAS ESPORÁDICAS. INCLUSÃO DO NOME NO SPC. DANO MORAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC.Nº01/61.442-0 - VII JECÍVEL DA CAPITAL - DR. HORÁCIO DOS SANTOS RIBEIRO NETO)**

---

VII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

**ASSENTADA**

Aos 19 dias do mês de setembro de 2001, na sala de audiências deste MM. Juizado, na presença do M.M. Juiz de Direito Horácio dos Santos Ribeiro Neto, procedeu-se à audiência de instrução e julgamento do feito acima. Ao pregão compareceram as partes e seus advogados. Aberta a audiência e renovada a proposta de conciliação, não foi a mesma alcançada. A seguir, pela parte ré, foi oferecida contestação oral nos seguintes termos: a autora possui duas linhas telefônicas de nº 2500-0000 e 2500-0000. A alegação de que a primeira linha foi substituída pela segunda não procede já que se tratam de dois contratos distintos, ressaltando que as duas linhas teriam sido instaladas na mesma data, qual seja, 18/01/99. Dessa forma, não pode ter sido feita a substituição de linha como alega a autora, o que realmente ocorreu foi que a autora ao requerer que sua linha telefônica entrasse no serviço KS de busca da linha telefônica de seu filho P. C. da linha 500-0000, esta não foi possível por incompatibilidade de prefixo, assim sendo a ré ofereceu o sistema de busca em sua outra linha 2500-0000, o que foi feito no nº chave de seu filho 500-0000. Tal linha além da linha da autora possui outras duas linhas neste mesmo sistema KS, qual seja, 2500-0000 e 2500-0000, totalizando então 4 linhas no mesmo sistema KS. Verifica-se que a autora possuía duas linhas telefônicas, porém, por falta de pagamento da linha 500-0000, esta foi retirada de acordo com o art. 70 da resolução 85/98 da Anatel. Tal débito ao qual se refere a autora de R\$ 180,50, refere-se à cobrança de assinaturas mensais da linha 500-0000. Tal linha não se encontrava desativada, portanto a negativação de seu nome se deu por tal débito referente a linha 500-0000 devidamente. Dessa forma, não há que se falar em indenização por danos morais já que esta somente é devida quando há prática de ato ilícito pela ré, o que não ocorreu. A cobrança de assinatura da

linha 500-0000 se deu uma única vez e não em duplicidade. A outra assinatura cobrada refere-se à linha 500-0000 que não foi desativada. Pela improcedência dos pedidos, requerendo a juntada de documentos. Pela autora foi requerida a produção de prova testemunhal, declarando a ré não ter provas a produzir. Pelo Juízo foi dito que deferia as provas requeridas determinando de ofício o depoimento pessoal das partes, passando a ouvir-se a autora nos seguintes termos: que adquiriu a linha 544 há uns três anos; que a linha sempre foi instalada na Rua R. S. XX, sl. XXX; que houve alteração do nº porque seu filho queria utilizar as quatro linhas conjuntamente; que não se recorda quando houve a instalação da linha 500-0000; que a T. inicialmente parou de cobrar pela linha 544, retomando posteriormente a cobrança; que adquiriu as linhas diretamente da T. Dada a palavra à advogada da parte ré às suas perguntas disse: que acha que foi cobrada pela substituição do número. A seguir foi ouvida a preposta da ré nos seguintes termos: que em determinadas localidades para a montagem do KS é necessário que todas as linhas tenham o mesmo prefixo; que acredita que na Rua R. S. haja necessidade do mesmo prefixo; que a linha 544 foi instalada na Rua R. S., XX, sl. XXX; que no sistema de busca há somente a transferência das ligações recebidas pela linha 544 ocupada; que é possível que a T. não tenha anotado no sistema a alteração no código de acesso; que não tem o histórico das contas da linha 544; que não há nos documentos do relatório da empresa ré qualquer observação de que a linha 544 teria parado de receber contas em determinado período; que o valor cobrado da autora refere-se apenas à assinatura; que nos relatórios da empresa ré não há qualquer menção às contas. Dada a palavra ao advogado da parte autora, nada foi perguntado. A seguir, foi colhido o depoimento da testemunha de nome ré A. R. M., brasileiro, solteiro, auxiliar de escritório, residente à Rua D. F., XX, casa X, ap. XXX. Inquirido sob compromisso, às perguntas do Juízo disse: que conhece a autora; que trabalha para o filho da autora; que no endereço da Rua R. S. XX/XX funciona uma corretora de seguros de nome P. B. C. de S.; que P. é filho da autora; que há no escritório 4 linhas; que tem conhecimento da existência de 4 linhas porque trabalha no local; que as linhas funcionam como um PABX todas juntas; que a linha 000-0000 como PABX está incluída nestas quatro linhas; que começou a trabalhar em agosto de 1999; que já era PABX; que a linha 2544 ainda está em funcionamento; que desconhece que a linha 544 tenha sido alterada. Dada a palavra ao advogado da parte autora, às suas perguntas disse: que não há qualquer problema com a linha 544.

Dada a palavra à advogada da parte ré, nada foi perguntado. Pelas partes foi dito que não tinham outras provas a produzir, reportando-se em alegações finais às suas manifestações anteriores, aduzindo a advogada da parte ré que: a substituição do nº não altera o nº do contrato. A seguir, pelo MM Juiz de Direito foi prolatada a seguinte SENTENÇA: Vistos etc., dispense o relatório nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95. Trata-se de ação declaratória negativa cumulada com indenização por danos morais cumulada com condenação em obrigação de fazer proposta por assinante em face da T. As alegações da autora são verossímeis, não tendo feito a ré prova da subsistência autônoma da linha de prefixo 544. Sua própria preposta ouvida admite a possibilidade de que tenha sido feita a alteração do número sem consignar-se no registro da empresa permanecendo como instalada e existente a linha 544. A indicação do número do contrato, que por diverso favoreceria a ré não é prova, considerando a unilateralidade do documento apresentado pela ré e com a devida vênia, a ré não é suficientemente organizada para se dar credibilidade a um singelo número. Se a linha 544 continuasse operando ininterruptamente desde a instalação produziria conta desde então, não tendo a ré apontado os valores das contas. Vale registrar, outrossim, de que ninguém manteria uma linha comercial sem qualquer consumo, o que também favorece a autora, não tendo feito a ré prova de que deu ciência à autora da linha 532, mantida a linha 544. Por estas considerações, entendo que de fato como alegado pela autora houve a alteração do número da linha inicialmente instalada, não tendo a ré feito as devidas anotações em seus cadastros, gerando a partir de determinado momento contas esporádicas apenas com o valor da assinatura, que culminou com a negativação. Insubsistente é o débito, como ilícita é a negativação. Pacífico é que a indevida inclusão em cadastro restritivo de crédito é causa de dano moral, havendo ofensa ao menos à honra subjetiva do negativado. Considerando o porte econômico da empresa ré, considerando ser a hipótese de inclusão indevida, para a qual não contribuiu a autora sendo a mesma fonte da desorganização da ré e considerando ainda a cumulação de outros pedidos, fixo a indenização em 35 salários mínimos nacionais. Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS para: a – declarar não ser a autora devedora da ré de qualquer importância relativa à linha 000-0000, condenando a ré a abster-se de efetivar qualquer cobrança com relação à referida linha, sob pena de multa de 10 vezes o valor cobrado, sem prejuízo da inexigibilidade ora declarada; b – condenar a ré a excluir o nome da autora



do SERASA, condenação que será cumprida por ofício do Juízo ao órgão registrador determinando o cancelamento da negativação na forma do art. 461 § 5º do CPC; c – condenar a parte ré a pagar a parte autora 35 salários mínimos nacionais, pelo valor vigente a época do pagamento, acrescendo ainda juros de mora de 6% ao ano desde a citação, que ausente AR reputo ocorrida na presente data - setembro de 2001. Sem custas e sem honorários. OFICIE-SE DE IMEDIATO AO SERASA. Publicada em audiência e intimados os presentes, registre-se. Ao trânsito, baixa e arquivo não havendo iniciativa por 30 dias. Nada mais. Eu, \_\_\_\_\_ P. H. F.B, Aux. Judiciário, matr. 00/00000, lavrei e subscrevo.

**HORÁCIO DOS SANTOS RIBEIRO NETO**

*Juiz de Direito*

CONTA ESPECIAL. COBRANÇAS EMITIDAS COM MAIS DE 90 DIAS. CONTA CANCELADA. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. (PROC. Nº13.782 - JECÍVEL DE PETRÓPOLIS - DRA. CLÁUDIA WIDER)

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE PETRÓPOLIS

---

## AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Aos 21 dias do mês de agosto do ano de 2001, às 17h20, na sala de audiências deste Juízo, presente a MM Juíza de Direito Dra. **CLÁUDIA WIDER**, em auxílio no Juizado Especial Cível da Comarca de Petrópolis, realizou-se audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento. AO PRE-GÃO responderam as partes, acompanhadas de seus patronos, estando a ré representada por preposto.

Proposta a conciliação, a mesma não foi aceita.

Em seguida foi realizada audiência de Instrução e Julgamento.

## AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Renovada a proposta de conciliação, a mesma não foi aceita.

Pela ré foi apresentada contestação oral nos seguintes termos: “Preliminarmente, requer a extinção do feito, sem análise do mérito, eis que o autor não é titular da linha telefônica. O usuário pode ser ressarcido quanto a danos de utilização material do serviço, mas a responsabilidade patrimonial, principal item desta causa, junto com seus reflexos, só o primeiro citado na inicial, pode sofrer. Com relação ao pedido de tutela antecipada, cumpre informar que do termo de ajustamento de conduta firmado com o PROCON do Estado do Rio de Janeiro que o serviço não será interrompido em virtude do não-pagamento da conta especial, o que se verifica no presente caso, bem como não será incluído o nome do autor em qualquer cadastro restritivo. Com relação ao pedido de cancelamento da mesma conta, que segundo o autor é indevida, cumpre ressaltar que de acordo com a resolução 85/98 da Anatel, no seu art. 61, par. único, a informação é de que as cobranças emitidas com mais de 90 dias deverão ser objeto de negociação entre a

prestadora e o assinante. A própria Lei Estadual nº 3.024/98, no art. 1º, parágrafo único, diz que a cobrança de eventuais diferenças relativas a contas anteriores já pagas será efetivada em separado. A empresa ré enviou as cobranças através de fatura avulsa e dá condições ao autor de parcelar esse débito de acordo com suas necessidades. Os valores foram cobrados com a tarifa vigente à época das ligações. Tanto a lei estadual quanto a Resolução 85 não falam em cancelamento de débito, bem como em nenhum momento o autor alega que tais ligações não tenham sido efetuadas, deixando claro que só discorda do prazo decorrido entre a concretização da ligação e a data da cobrança. Com relação ao pedido de danos morais, o mesmo não se configura, vez que não houve lesão à honra ou à personalidade autoral, não relatando o reclamante autor nenhum fato que lhe tenha causado constrangimento ou ofensa, devendo ser aplicado o Enunciado 12.4.3, do III Encontro de Juízes e Coordenadores, que diz “que o ilícito contratual, por si só, não gera dano moral”. Diante do exposto, requer a improcedência dos pedidos”.

Pelas partes foi dito que não tinham mais provas a produzir e que se reportavam às suas peças.

Pela MM. Dra. Juíza foi prolatada a seguinte **SENTENÇA**:

Dispensado o relatório, passo a decidir.

No que tange à preliminar de ilegitimidade ativa, a mesma não deve prosperar, eis que o autor é usuário da linha. Entendo que os prejuízos narrados na inicial atingem o reclamante na medida em que o mesmo responde integralmente pelo bem consistente no direito ao uso da linha.

A partir de dezembro, a reclamada emitiu contas, denominadas especiais, cobrando ligações telefônicas, relativas a meses variados, todos anteriores a período de 90 dias, chegando algumas a anterioridade de mais de um ano.

A parte reclamante se opõe ao pagamento, questionando, com integral razão, os valores e ligações cobradas. Solicita, portanto, a declaração de nulidade da cobrança, com o conseqüente cancelamento da conta e condenação em danos morais.

Constata-se que deixou de ser observado o disposto nos artigos 4º, VII, 6º, X e 22, todos do CDC, mesmo princípio que se colhe do art. 6º da Lei 8.987/95, Lei de Concessões. Como concessionária de serviço público,

a ré tem responsabilidade em relação a seus consumidores, especialmente positivada no art. 22 do CDC.

O autor recebeu para pagamento a cobrança de ligações que teriam sido realizadas em período anterior a três meses em relação a prestação do serviço apontado.

De toda sorte, o consumidor não pode ser surpreendido com a cobrança de uma conta com valores atrasados de meses anteriores, dando-lhe como único benefício o parcelamento.

Não é possível a reclamada cobrar valores de contas pretéritas, apontando ligações, sendo que o consumidor não pode mais se lembrar se as efetuou, o que quebra totalmente qualquer garantia mínima para o mesmo, a segurança, o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo. Acrescentou-se que com o pagamento da conta mensal, tem-se que houve integral quitação da prestação de serviço havida naquele mês pago.

A segurança do consumidor com relação às ligações que lhe são apresentadas mensalmente já é bastante precária, pois lançada unilateralmente, sem que haja um medidor, para controle do próprio.

A conduta da reclamada demonstra desídia e desorganização, impedindo ao consumidor conferir se realmente realizou as ligações, impossibilitando-o por completo de qualquer controle.

No que toca ao pedido de danos morais, entendo que os mesmos restaram caracterizados, uma vez que a conta recebida gera instabilidade emocional, além do fato da má prestação de serviços. Nesse sentido, estabeleço a condenação em quatro salários mínimos nacionais, considerando-se que a suplicada permanece com conduta abusiva, inserindo nas contas dos consumidores parcelamentos, com os quais os mesmos não concordam, sendo necessário se socorrer ao Judiciário, afim de que sejam resguardados seus direitos.

Face do exposto, **JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a reclamada a cancelar a fatura especial nº 032471891 (36/2001), que aponta ligações e serviços do período de 04/2000 a 10/2000, referente a linha 2222-2222, no prazo de 10 dias, outorgando plena quitação quanto ao período mencionado, devendo se abster de realizar nova cobrança, relativamente à conta que ora é cancelada, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por carta de cobrança ou fatura enviada, sem embargo da multa já estabelecida em sede de liminar, a qual permanece até eventual execução. Condenando a ré ainda na quantia correspondente a 4 (quatro) salários mínimos por**

**dano moral.** Sem custas nem honorários, diante do disposto no art. 55 da Lei nº 9.099/95. Publicada em audiência, ficam desde logo intimados os presentes. Registre-se e archive-se. NADA MAIS HAVENDO, fica a presente encerrada às 17h44. Eu, \_\_\_\_\_, J.J.G.S, TJJ, digitei e subscrevi.

**CLÁUDIA WIDER**

*Juíza de Direito*

AUTOR:

RÉU:

NÃO-DISCRIMINAÇÃO DE PULSOS DA FRANQUIA. QUEBRA DO PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA MÁXIMA. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC.Nº2001.821.000459-2 - JECÍVEL ADJUNTO DA COMARCA DE ITABORAÍ - DRA. THEREZA CRISTINA NARA VIEITAS DA FONSECA)

RECURSO: COBRANÇAS INDEVIDAS. FALTA DE IDENTIFICAÇÃO NA CONTA MENSAL DE CONSUMO DAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS FATURADAS COMO PULSOS CORRESPONDENTES À FRANQUIA. MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA. RECURSO IMPROVIDO (PROC.Nº2001.700.014958-0 - TURMA RECURSAL DA CAPITAL - RELATORA: DRA. CRISTINA TEREZA GAULIA

---

JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL DA COMARCA DE ITABORAÍ

---

### ASSENTADA

Aos 19 (dezenove) dias do mês de setembro de 2001, na Sala de Audiência deste Juízo, perante a M.M. Juíza Dra. THEREZA CRISTINA NARA VIEITAS DA FONSECA, feito o pregão às 13h10min, responderam as partes, estando o Autor assistido por sua advogada, que requer prazo de 48 horas para juntada de substabelecimento, o que foi deferido pela M.M. Dra. Juíza, e a Reclamada representada pela preposta M. A. P. M. e assistida do seu advogado. Proposta a conciliação, foi a mesma rejeitada. **O patrono da parte ré apresentou contestação oral, nos seguintes termos:** “Preliminarmente, requer a extinção do feito sem exame do mérito por demandar perícia incompatível com rito da Lei 9099/95. Tal fato, ressalte-se, impede inclusive que se antecipe prova à mercê de qualquer inversão. Espera, ainda, pela declaração da decadência dos direitos pleiteados anteriormente a 90 dias, com base no art. 26 do CDC. No mérito. O serviço é prestado com base em norma do poder concedente. Assim, desde que foi criada a empresa, as ligações são feitas por multimedição, realizadas mediante a geração de pulsos temporizados e cadenciados com base nas tarifas aplicáveis e horários de realização – Resolução 85/98, que é emenda da Portaria 663. O fato de se discriminar DDDs, DDIs e telefones móveis, por si só, não justifica ou indica que a ré tenha como discriminar os valores cobrados a título de pulso excedente, porque é imensamente maior o volume

de ligações feitas para telefones locais. O registro dos pulsos é feito por contador que mensalmente lê os mesmos, lançando na conta o que tenha excedido 90 pulsos para telefones não residenciais e 100 pulsos para telefones residenciais. Nestes limites de 90 e 100 pulsos vêm embutidos os valores das franquias. Ademais, todo dano material precisa ser cabalmente provado. Ante o exposto, espera pelo acolhimento da preliminar, e, vencida esta, pela improcedência dos pedidos exordiais”. **DADA a palavra à advogada da parte autora, em alegações finais**, foi dito que se reportava aos termos da inicial, requerendo a procedência do pedido. **DADA a palavra ao patrono da Reclamada, em alegações finais**, foi dito que se reportava aos termos da contestação, requerendo a improcedência do pedido autoral. **Pela Mma. Dra. Juíza foi proferida a seguinte sentença:** “Dispensado o relatório, na forma do art. 38 da Lei 9099/95, decidido. Alega a parte autora que vem recebendo cobranças em sua conta telefônica referentes a pulsos não excedentes, sem discriminação das respectivas ligações, o que entende como forma abusiva de cobrança. Requer, assim, seja a Ré condenada a se abster de cobrar tais valores sob esta rubrica ou que o faça mediante apresentação de conta discriminada, assim como seja a Ré condenada a devolver em dobro os valores cobrados e pagos indevidamente nos últimos cinco anos, retirando definitivamente a franquia que obriga o Autor a consumir. A Ré, em sua contestação, requereu, preliminarmente, o reconhecimento da decadência do direito e a incompetência do Juizado ante a necessidade de realização de prova pericial. No mérito, aduz que o fato de serem discriminadas nas contas as chamadas DDD, DDI e telefones móveis não justifica ou indica que a Ré tenha como discriminar valores cobrados a título de pulsos excedentes, porque é imensamente maior o número de ligações para telefones locais. Notícia que não foram demonstrados os danos alegados na inicial e requer a improcedência do pedido. Passo a analisar as preliminares argüidas separadamente. **Incompetência do Juizado.** A matéria em análise não é complexa, não havendo necessidade de perícia técnica para dirimi-la, pelo que rechaço a preliminar. **Decadência.** No que tange à decadência entendo que a razão encontra-se com a Ré. O art. 26 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a extinção do direito de reclamar por vícios aparentes ou ocultos que tornam os bens ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo. Os prazos ali previstos são decadenciais. Tratando-se de serviço ou produto duráveis, prevê o dispositivo legal citado o prazo de noventa dias para a reclamação dos referidos vícios aparentes

ou de fácil constatação. Com efeito, a Autora vem pagando pelo serviço prestado a título de “pulsos faturados” ou “pulsos além da franquia” desde quando adquiriu da Ré o direito de uso da linha telefônica, permanecendo inerte por um longo período de tempo, sem formulação de qualquer tipo de reclamação, o que impõe o reconhecimento da decadência do direito de reclamar o defeito dos serviços prestados antes de 90 dias da data do ajuizamento da ação. Desta sorte, impõe-se o acolhimento parcial da preliminar. **No Mérito.** A pretensão autoral, resume-se no fato de estarem sendo feitas cobranças pela Ré, nas contas telefônicas do Autor, sem a devida discriminação das respectivas ligações. Com efeito, o fornecedor tem o dever de informar correta e adequadamente o consumidor (art. 31 da Lei 8078/90), assim como o dever de especificar a quantidade, característica, composição, qualidade e preço dos serviços, e os riscos que apresentam (art. 6º da referida Lei). Por outro lado, o Código de Defesa do Consumidor, diante do reconhecimento da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, considera abusivas as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade (art. 51). Ora, a cobrança pelo serviço sem que haja discriminação, como ocorre no caso dos “pulsos excedentes” cobrados pela Ré, ofende aos princípios básicos previstos no CDC, sendo incompatível com a boa-fé, vez que a quantidade de pulsos é indicada pela Ré, ao seu bel-prazer, impossibilitando o consumidor de efetuar verificação da legitimidade da cobrança por desconhecer os números dos supostos telefones cujas ligações lhe estão sendo cobradas. Ademais, a alegação da Ré de que não há possibilidade de apurar os pulsos consumidos pela Autora não merece acolhida, uma vez que é de conhecimento de todos que a Ré tem tecnologia para discriminar as ligações DDD, DDI e para celulares, sendo, portanto, plenamente viável a discriminação das ligações cobradas sobre a rubrica “pulsos faturados”. Assim, considerando que a Ré não justificou ou demonstrou os serviços objeto da cobrança dos “pulsos excedentes” impõe-se o acolhimento do pedido na parte não alcançada pela decadência. Quanto ao pedido de retirada da franquia, entendo que este não merece acolhida, haja vista que não entendo prejudicial ao consumidor o direito que a Ré lhe concede de consumir certa quantidade de pulsos sem o pagamento pelo serviço. Ao contrário do mencionado na inicial, entendo que não há obrigatoriedade em consumir, nem qualquer tipo de desrespeito aos direitos do consumidor nesta faculdade concedida pela Ré. **Isto posto, JULGO PROCEDENTE**



**EM PARTE O PEDIDO para condenar a Ré a ressarcir ao Autor, em dobro, as quantias cobradas sobre o título de “pulsos excedentes” ou “faturados” ou “além da franquia”, desde 90 (noventa) dias antes do ajuizamento da ação, haja vista o reconhecimento da decadência, além de não mais lançar em contas futuras qualquer cobrança a este título sem a devida especificação ao consumidor. Sem ônus sucumbenciais, face ao disposto no art. 55 da Lei 9.099/95. Publicada em audiência e intimadas as partes, registre-se.” Nada mais a constar, determinou a MMª Juíza que se encerrasse a presente, o que foi feito com as formalidades legais, às 13h15min.**

Eu, \_\_\_\_\_, TJJ, matrícula 01/20.257, digitei e subscrevo.

**THEREZA CRISTINA NARA VIEITAS DA FONSECA**  
*Juíza de Direito*

Recorrente: T

Recorrido: R. C. M.

**EMENTA** – Cobranças indevidas – Falta de identificação na conta mensal de consumo das ligações telefônicas faturadas como pulsos correspondentes à franquia – Detalhamento específico dos pulsos telefônicos contidos na franquia mensal de pagamento obrigatório que é dever do fornecedor de serviço – Direito expresso do consumidor à informação adequada e clara sobre o serviço que recebe e pelo qual paga, com a especificação correta e veraz de todos os dados relativos ao mesmo de modo a preservarem-se os princípios da transparência máxima e da vulnerabilidade do consumidor – Art. 6º, III c.c art. 4º caput e inciso I CPDC – Garantia de segurança ao consumidor – Relação de consumo – Causa de menor complexidade que é da competência do Juizado Especial Cível uma vez que ao contrário do que alega a fornecedora independe de perícia técnica – Contas telefônicas que, outrossim, ao não discriminarem os pulsos contidos na franquia não garantem ao consumidor a correção da cobrança de “pulsos excedentes” – Alegada impossibilidade de discriminação dos pulsos contidos na franquia que se afasta em razão da própria e inegável discriminação dos pulsos excedentes – Normas administrativas da ANATEL sobre a modernização da rede que estipula metas para a empresa de telefonia que deve a fornecedora, única responsável pela inadequada prestação do serviço ao consumidor, adaptar à legislação vigente, uma vez que tais regras não sujeitam o consumidor – Sentença clara, objetiva e bem lançada, que determina a devolução em dobro, na forma do parágrafo único do art. 42 CPDC, das quantias cobradas a título de pulsos excedentes, desde 90 dias antes do ajuizamento da ação, determinando ainda, como obrigação de não fazer, que a ré deixe de cobrar os “pulsos excedentes”, até que discrimine os “pulsos contidos” na franquia, que se confirma integralmente.

Voto, pois, pela manutenção da R. Sentença por seus próprios fundamentos, valendo a súmula como Acórdão com fulcro no art. 46 da Lei 9.099/95, condenando-se a recorrente vencida ao pagamento de honorários na proporção de 20% sobre o total da condenação.

Outrossim, oficie-se ao Exmo. Promotor de Justiça, da Curadoria do Consumidor, junto à PGJ/ERJ, Dr. Rodrigo Terra, com cópia integral do processo, vez que vislumbramos possível interesse coletivo na espécie.

Rio de Janeiro, 14 de março de 2002.

**CRISTINA TEREZA GAULIA**  
*Juíza Relatora*

THT. COBRANÇAS DE LIGAÇÕES CORRESPONDENTES À LINHA NÃO INSTALADA NA CASA DO AUTOR. AMEAÇAS REITERADAS DE INCLUSÃO NO SPC. DANOS MORAIS. MULTA. PROCEDÊNCIA. (PROC.Nº2001.820.000311-6 - JECÍVEL ADJUNTO DA COMARCA DE MARICÁ - DR. RICARDO DE MATTOS PEREIRA)

---

JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL DA COMARCA DE MARICÁ

---

## SENTENÇA

Dispensado o relatório na forma da Lei 9099/95.

A Ré, regularmente citada e intimada para a audiência designada às fls. 17, deixou de comparecer, não sendo plausível a alegação de fls. 22. Assim, decreto-lhe a revelia.

Os elementos dos autos levam à consequência consentânea com a revelia, ou seja, são reputados verdadeiros os fatos alegados na inicial.

No caso concreto, há contrato entre as partes, e por isso o pedido dever ser julgado procedente. Reza o art. 1080 do Código Civil:

*“A proposta do contrato obriga o proponente, se o contrário não resultar dos termos dela, da natureza do negócio, ou das circunstâncias do caso.”*

Proposta é a declaração de vontade dirigida a alguém com quem se deseja contratar. A oferta ao público, como a do presente caso, não se descaracteriza como proposta, segundo entende a melhor doutrina. Acompanhamos os ensinamentos de Orlando Gomes a respeito da matéria:

*“Não é imprescindível, por outro lado, que seja feita a pessoa determinada. Admite-se seja determinável. O tipo por excelência da proposta “ad incertam personam” é a oferta do público. Alguns escritores consideram-na simples convite a fazer oferta, mas predomina o entendimento de que é proposta, se observados os requisitos de sua validade. O convite a fazer oferta não é pré-negocial nem tem relevância jurídica.” Grifo nosso. (Contratos, pág. 62 – Orlando Gomes – 16ª edição)*

Ademais, estamos diante de relação regida pelo CODECON (Lei 8078/90), que, em seu artigo 30, diz:

*“Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.”*

A mesma lei define em seu artigo 37, § 1º, a propaganda enganosa:

*“É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”.*

Ora, se a reclamada não tinha condições técnicas de instalar linhas telefônicas indiscriminadamente, deveria ter restringido sua oferta. Não fazendo, praticou propaganda enganosa e agiu de modo temerário, atraindo para si as responsabilidades concernentes aos seus atos.

Além disso, o CODECON, ao vedar práticas abusivas pelo fornecedor, estatui em seu artigo 39, *verbis*:

*“Art. 39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços dentre outras práticas abusivas:*

.....  
*XII – deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério”*

Como se sabe, apesar de não inscrito expressamente na Constituição, um dos Princípios que devem nortear a Administração Pública, e também as Concessionárias de Serviços Públicos é o Princípio da Razoabilidade,

sendo certo que não pode ser considerado razoável um prazo de instalação superior a 02 anos.

Conforme estatui o art. 35, I do Código de Defesa do Consumidor, pode o autor exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta. É o que faz o reclamante. Assim, havendo contrato, ainda que não escrito, e tendo deixado a reclamada de cumprir com o acordado, surge para ela a responsabilidade, sendo medida de rigor o reconhecimento da procedência do pedido. Aliás, no mesmo sentido de tudo que foi acima dito, observe-se a matéria publicada na sessão ECONOMIA, do Jornal do Brasil de 12/08/01, pág. 23.

Quanto à ocorrência de danos morais, entendo estarem os mesmos configurados, a partir do momento em que, mesmo não tendo instalado a linha telefônica, a reclamada remete para a residência da reclamante faturas de cobrança e cartas informando que o não-cumprimento da obrigação poderá ensejar o corte do serviço.

Ora, é sabido por todos que o segundo passo após o corte é a inclusão do nome do devedor nos cadastros de restrições de crédito, o que, mesmo sendo uma mera possibilidade, já tem o condão de gerar instabilidade emocional em quem se sente ameaçado.

Note-se que a reclamante tentou por diversas vezes solucionar amigavelmente o problema, sem sucesso, sendo certo que, em recente manifestação, afirmou que a linha telefônica ainda não foi instalada.

No tocante ao *quantum* pretendido, entendo-o exagerado, uma vez que a reclamada não chegou a tomar qualquer atitude que significasse efetivo gravame à reclamante.

Assim, atento aos princípios que regem a matéria, fixo os danos morais em quantia equivalente a 05 salários mínimos.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido, para condenar a reclamada a cumprir o contrato firmado, instalando uma linha telefônica no endereço mencionado na inicial, para o que fixo o prazo de trinta dias a contar desta data. O eventual descumprimento do prazo fixado importará em multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), valendo a presente como título executivo.

**DECLARO** também insubsistente toda e qualquer nota fiscal/fatura relativa à linha telefônica 555-5555, na qual seja atribuída à reclamante responsabilidade sobre a mesma.

**CONDENO** ainda a reclamada a pagar à reclamante a importância equivalente a 05 salários mínimos, a título de compensação pelos danos morais sofridos.

Sem custas ou honorários.

P.R.I

Maricá, 03 de setembro de 2001.

**RICARDO DE MATTOS PEREIRA**

*Juiz de Direito*

THT. DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. N° 2001.803.01701-8 - IV JECÍVEL DA CAPITAL - DR. JOSÉ GUILHERME VASI WERNER)

NO MESMO SENTIDO:

PROC. N° 661/01 - JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL - QUISSAMÃ - DR. ANDRÉ DE SOUZA BRITO.

PROC. N° 2001.800.072976-4 - JECÍVEL DE ANCHIETA - DRA. CINTIA SANTARÉM CARDINALI.

---

IV JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CATETE - COMARCA DA CAPITAL

---

## AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Em 25 de setembro de 2001, na sala de audiências deste Juizado, perante o MM. Juiz de Direito Dr. **JOSÉ GUILHERME VASI WERNER**, às horas, abriu-se a Audiência de Conciliação, Instrução e Julgamento designada nestes autos. Ao pregão, compareceram a autora, acompanhada de seu ilustre advogado, que juntou substabelecimento, e a ré, devidamente representada, acompanhada de seu ilustre advogado. Pela parte autora foi dito que a linha telefônica já foi instalada. Proposta a conciliação, a mesma não foi possível. Pela parte ré foi apresentada contestação por escrito da qual teve vista a parte autora. Não havendo provas a serem produzidas, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte sentença: VISTOS ETC. Dispensado o relatório na forma do artigo 38 da Lei 9.099/95, passo a decidir. Não há inépcia da inicial. Da narração dos fatos deflui claramente o pedido da parte autora, podendo ser identificados com certeza seus fundamentos. O resto é mérito e com ele será decidido. Certamente não se pode enxergar no comunicado originalmente enviado à autora, indagando-a do interesse na instalação de uma linha telefônica, uma proposta nos termos do artigo 1.080 do Código Civil. A doutrina sempre reconheceu que essa proposta dependia, para sua obrigatoriedade, que trouxesse de antemão os elementos do contrato a ser celebrado. Assim, não teria, a princípio, nascido, por parte da ré, o dever de instalar a linha telefônica no endereço da parte autora, principalmente se o comunicado não trouxe qualquer alusão ao prazo. A situação estaria inserida na figura que, como bem reporta F. G. S., em seu “Direito do Marketing”, a doutrina costuma chamar de oferta ao público, mera “*invitatio ad offerendum*” que constitui simples convite a uma oferta por



parte do destinatário. Era assim que entendia. Contudo, alterei minha posição e meu entendimento pelas razões que passo a expor a seguir. A lei e a vontade não são mais as únicas fontes reconhecidas de obrigações. Com a inserção do princípio da boa-fé objetiva em nosso Direito Positivo, é possível a gênese de deveres outros que não aqueles tipicamente previstos, decorrentes do mero contato social. É de se adotar a lição de Clóvis do Couto e Silva nesse sentido. Algumas relações há que não especificamente fundadas em um contrato, mas cuja juridicidade decorre mais diretamente de um fato, onde não necessariamente existe uma declaração de vontade identificável e precisa. Tal se dá, como geralmente aponta a doutrina, em relações de transportes públicos, prestações oferecidas por máquinas automáticas e estacionamento de veículos. É interessante a análise feita por Judith Martins-Costa em sua fascinante obra “A Boa-Fé no Direito Privado”, Ed. RT, 1999, pág. 403): “Se têm a mesma natureza e a mesma fonte mediata (o contato social), os deveres não têm, contudo, a mesma fonte imediata. Incidente a boa-fé objetiva em toda relação jurídica decorrente de contato social – e vista a relação obrigacional como um processo – percebe-se a agregação aos deveres contratuais propriamente ditos, geralmente provindos ou da lei ou da vontade (os chamados deveres principais de prestação, correspondentes a cada tipo contratual considerado), de outros deveres, que nomearei por instrumentais ou funcionais. Estes não derivam de ato voluntário nem de norma legislativa *puntual*, mas dos princípios da função social e da boa-fé, sempre presente a finalidade objetiva do contrato, podendo-se apresentar antes mesmo da conclusão do negócio (o que explica, por exemplo, o dever de informar no período pré-contratual) ou até após finda a relação, como é o caso da chamada responsabilidade pós-contratual, ou culpa *post factum finitum*. Todos esses deveres, assegura Couto e Silva, “têm a sua fonte no contato social”. O Código de Defesa do Consumidor, que tem como um de seus pilares o princípio da boa-fé e através dele faz prever diversos outros deveres decorrentes de sua função integradora, traz, em seus artigos 30 e 35, um reflexo do reconhecimento do papel do contato social na criação de deveres para o fornecedor de produtos e serviços. Segundo o artigo 30 desse estatuto, toda informação suficientemente precisa vincula o fornecedor, obrigando-o a atender a expectativa gerada por essa informação. Note-se que a oferta de que trata a Lei 8078/90 não pode ser comparada com a proposta de que cuidava o Código Civil. Afinal, ela não traz as exigências de detalhes dos termos do contrato. Basta que a

informação seja identificada pelo consumidor como tal para que obrigue conforme seus termos. Nada mais é a disposição do artigo 30 que a aplicação da teoria do contato social, de modo a responsabilizar os fornecedores pelo seu comportamento diante da sociedade. Mais uma vez cita-se F.G.S., desta feita valendo transcrever suas palavras: “assim, vale ressaltar que o CDC criou, pelo seu artigo 30, uma nova fonte de obrigações, qual seja, o próprio marketing (enquanto oferta, frise-se) em todas as suas acepções, pois tais atividades, por força do disposto no artigo 30, CDC, passam a ter uma relevância jurídica antes ausente no ordenamento jurídico” (Direito do Marketing, Editora RT, 2000, pág. 155). Talvez seja em razão dessa constatação, ou seja, da responsabilidade que cabe a todos aqueles que exteriorizam suas disposições através de comportamento objetivamente apreciável que a festejada Cláudia Lima Marques tenha definido informalmente o princípio da boa-fé como sendo, também, uma atuação “refletida, refletindo”. Por tudo isso, não se pode admitir como sendo desprovido de conseqüências no mundo jurídico, inseparável que é do mundo social, o comportamento da ré ao se dirigir aos consumidores de uma demanda reprimida, principalmente quando todos os elementos do contrato de fornecimento de seu serviço – massificado e regulamentado que é – são conhecidos de todos, restando em dúvida tão-somente o prazo para o início de seus efeitos. Dessa forma, pode-se dizer que o comportamento da ré feriu o disposto nos incisos IX e XII do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, importando em prática abusiva que merece ser coibida nas esferas competentes. É que ao enviar o comunicado à parte autora agiu como se verdadeira oferta estivesse fazendo, estando vedada, assim, a indefinição do prazo para o cumprimento da obrigação decorrente dessa oferta. Por fim, basta ainda lembrar que a alegação da ré versa no sentido de que não existiam as condições técnicas para a instalação no endereço da parte autora. Todavia, em nenhum momento o demonstrou, não tendo apresentado sequer indício nesse sentido. Poderia tê-lo feito através de prova documental ou testemunhal, não sendo necessária a produção de prova pericial para tanto, por não ser o único meio para demonstrar essa alegação. Por isso, afasta-se a preliminar levantada. Como conseqüência, tem-se que a recusa no atendimento da instalação no endereço da parte autora viola igualmente o inciso II do mesmo artigo 39. Em conclusão, tenho que é dever da ré, com base nos princípios da confiança, da transparência, da responsabilidade e da boa-fé incidentes na fase pré-contratual, ou seja, na fase do contato social (que inse-

rem-se nos artigos 4º, caput e III, e 6º, III, e, principalmente, 30 e 31, todos da Lei 8078/90), a instalação da linha da parte autora de modo a atender a sua expectativa, vista como legítima, sobretudo após as declarações notórias em meios de comunicação. Há que se notar que a matéria já foi objeto de apreciação na jurisprudência da Turmas Recursais, tendo sido, inclusive, lavrado o Enunciado nº 10 do II Encontro de Juízes e Juizados Cíveis do Estado do Rio de Janeiro. No que se refere aos danos de ordem moral, considerando-se o tempo decorrido desde a oferta inicial (1998) e, portanto, o tempo de frustração da expectativa gerada, merece a parte autora receber da ré a respectiva compensação pecuniária que, contudo, entendo deva ser razoavelmente fixada na quantia de cinco salários mínimos. ISTO POSTO, com relação ao pedido de instalação, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM APRECIÇÃO DO MÉRITO, com base no artigo 269, II, do Código de Processo Civil. Com relação ao pedido de indenização, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO da parte autora e CONDENO a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 900,00 (novecentos reais) a título de indenização por danos morais. Sem custas nem honorários. Publicada em audiência, intimadas as partes, registre-se. Após as formalidades legais, dê-se baixa e archive-se. Nada mais havendo, mandou o MM. Dr. Juiz que se encerrasse a presente, às 16:37 horas, após lido e achado conforme. Eu, \_\_\_\_\_TJJ, matr. 01/20.267, Secretária do MM. Dr. Juiz, digitei, e Eu, \_\_\_\_\_, Escrivã, subscrevo.

**JOSÉ GUILHERME VASI WERNER**  
*Juiz de Direito*

AUTOR(A):

RÉ(U):

PROPAGANDA ENGANOSA. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR PELO PREFIXO 0800 COBRADAS PELO RÉU. LUCROS CESSANTES. IMPROCEDÊNCIA. DANOS MORAL E MATERIAL. PROVIMENTO PARCIAL. (PROC. Nº7.030/01 - JECÍVEL ADJUNTO DA COMARCA DE TERESÓPOLIS - DRA. RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO)

---

JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL DA COMARCA DE TERESÓPOLIS

---

## SENTENÇA

Vistos, etc.

M.C.F. ajuizou ação em face do T., alegando que se utilizou do serviço de atendimento ao consumidor pelo prefixo 0800 através do telefone de um colega de trabalho, tendo sido cobradas as ligações. Aduz que foi vítima de propaganda enganosa, pois a ré afirma que a ligação é gratuita, sem informar que isto somente acontece se a ligação for feita através de suas linhas. Requer a condenação da ré a indenizar os danos materiais e morais sofridos, que, somados, totalizam R\$ 3.108,72. A inicial veio instruída com o documento de fls. 05/08.

Nas audiências de conciliação e de instrução e julgamento não foi possível a realização de acordo. A ré apresentou contestação escrita, com as preliminares de ilegitimidade ativa e passiva. No mérito, aduz que não cometeu qualquer ato ilícito, pois não poderia ser gratuita a ligação feita através de linha que não pertence à ré. Impugna a ocorrência de danos materiais e morais e o valor requerido a título de indenização.

Eis o sucinto relatório, dispensável na forma do artigo 38 da Lei nº 9.099/95. DECIDO:

Retifica-se o nome da ré para que conste T..

De início, há que se rejeitar as preliminares de ilegitimidade ativa e passiva apresentadas. O autor afirma que sofreu dano e, portanto, possui legitimidade para propor a presente ação. Atribui o autor à ré a prática de ilícito, daí ter a mesma legitimidade passiva.

## I – DA PROPAGANDA ENGANOSA:

A prova trazida aos autos é exclusivamente documental.

Cabe analisar a legislação aplicável, em tese, à hipótese, bem como o fundamento legal do direito à indenização pleiteada pelo autor.

O artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor estabelece ser proibida a propaganda enganosa e abusiva, definindo, em seu parágrafo primeiro, que propaganda enganosa é *“qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”*.

Já a responsabilidade objetiva estatuída no art.18 da Lei nº 8078/90 é fundada na *Teoria do Risco do Empreendimento*. O consumidor deve apenas provar o dano e onexo causal.

Acerca da interpretação dos artigos supramencionados, importantes as considerações do Ilustre Desembargador Sergio Cavaliere Filho, em sua obra “Programa de Responsabilidade Civil” (Ed. Malheiros).

*“Conquanto não tenha a lei repetido aqui a locução ‘independentemente da existência de culpa’, inserida nos artigos 12 e 14, não há dúvida de que se trata de responsabilidade objetiva, tendo em vista que o texto dos artigos 18 e 20 não faz nenhuma referência à culpa (negligência ou imprudência), necessária para a caracterização da responsabilidade subjetiva. Ademais, se nem o Código Civil exige culpa tratando-se de vícios redibitórios, seria um retrocesso exigi-la pelos vícios do produto e do serviço disciplinados no Código do Consumidor, cujo sistema adotado é o da responsabilidade objetiva”*.

Fica convencido o Juízo de que houve propaganda enganosa.

As centrais de atendimento do consumidor são serviço obrigatório a ser prestado pelos fornecedores.

Não há, conforme se analisa no documento de fls. 07, qualquer imposição de condição para que a ligação feita seja gratuita. Muito menos há que se acolher a alegação da ré de que a ligação não poderia ser gratuita por ser

feita por linha pertencente à operadora concorrente. Tanto é possível que assim seja que existem fornecedores de serviços de área diversa da telefonia que disponibilizam para o consumidor o chamado “0800”, a ser utilizado por qualquer operadora, inclusive celulares.

Assiste, pois, inteira razão ao autor em suas alegações.

## **II – DOS DANOS MATERIAIS:**

Diante do flagrante ilícito praticado pela ré, entendo que a mesma deverá devolver o valor das ligações para o telefone 1404, pago pelo consumidor em razão da indução em erro feita pela ré, o que implica na condenação da mesma a indenizar a quantia de R\$ 22,12.

Entendo, no entanto, que não se encontram presentes os pressupostos que autorizam a aplicação do artigo 42 da Lei nº 8.078/90, pois não se está a falar de “cobrança de quantia indevida”.

Já o pedido de indenização pelos lucros não pode ser acolhido.

Não comprova o autor, pela simples juntada do documento de fls. 08, o comparecimento à loja da ré e os gastos com tal viagem. Ademais, é de conhecimento geral que a ré possui atendimento em Teresópolis, sendo desnecessário, a princípio, o comparecimento do autor na loja do Rio de Janeiro. Se isto ocorreu, por necessidade imposta pela ré, o autor deveria ter comprovado tal situação.

Não há, pois, como se acolher a pretensão autoral relativamente aos lucros cessantes.

## **III – DOS DANOS MORAIS:**

Estabelece a Lei nº 8.078/90, em seu artigo 6º, inciso VI, ser direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. Basta da comparação do dano e do nexo de causalidade.

Na verificação da ocorrência do dano moral, imprescindíveis as regras da prudência, do bom-senso, da justa e criteriosa medida das coisas, sob pena de ingressarmos na fase da “industrialização do dano moral”.

Só deve ser reputado como dano moral a dor, o vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

Fica convencido o Juízo de que o autor sofreu danos morais.

Já existe entendimento jurisprudencial, inspirado no bom-senso e na justiça, no sentido de que **há dano moral quando as grandes empresas fornecedoras de produtos e serviços submetem a vontade do consumidor, parte mais fraca da relação, impondo a ele aviltante humilhação, da qual resulta sentimento de autodepreciação e impotência diante do poderio econômico que lhe submete.**

É o que ocorre nesta hipótese. O dano moral decorreu na sensação de impotência e menosprezo sentida pelo consumidor que, induzido em erro e enganado pela ré, viu-se obrigado a pagar por serviço que foi propagado e deveria ser gratuito.

Dou, portanto, como provado o fato constitutivo do pedido (artigo 333, inciso I, do Código de Processo Civil).

Quanto à fixação do valor do dano moral, cabem algumas considerações.

Neste tema tão controvertido, urge que o legislador fixe diretrizes legais para o arbitramento. Enquanto a fixação do valor é entregue à *finesse* judicial, estou em que ela deve servir a duplo sentido: **REPARAR A OFENSA** e **PUNIR O OFENSOR** (Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, n. 49, p. 67, Rio de Janeiro, 1989). É a doutrina do *exemplary damages*, já adotada em inúmeros julgados.

O valor fixado deve atender àquele duplo objetivo e considerar a gravidade da ofensa e a necessidade de induzir o fornecedor a maiores cuidados quando trata dos interesses dos consumidores.

Levando em conta os parâmetros acima dispostos, fixo o valor da indenização por dano moral em cinco salários mínimos, ou seja, R\$ 900,00, entendendo esta quantia como razoável, pois exagerado o pedido inicial.

#### IV – DO DISPOSITIVO:

Pelo exposto, e por tudo mais que consta dos autos:

a) JULGO PROCEDENTE em parte o pedido para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 22,12 (vinte e dois reais e doze centavos), acrescidos de correção monetária desde a data do efetivo pagamento da conta de telefone e juros de mora a partir da citação;

b) JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização pelos lucros cessantes, por não terem sido comprovados;

b) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais, condenando a ré ao pagamento da quantia de R\$ 900,00 (novecentos reais), acrescida de correção monetária desde o evento – 05.09.2000 – e juros de mora a partir da citação.

Diante do interesse difuso lesado pela propaganda enganosa feita pela ré, determino seja imediatamente oficiado o Ministério Público de interesse difusos e Coletivos, a fim de que tome as providências que entender cabíveis. Deverão acompanhar o ofício cópia da inicial, do documento de fls. 07 e da presente sentença.

Deixo de condenar em custas e honorários, em razão do que determina o artigo 54 da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

Teresópolis, 30 de agosto de 2001.

**RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO**  
*Juíza de Direito*



LINHA TELEFÔNICA RETIRADA SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DIREITO BÁSICO DE INFORMAÇÃO. MULTA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER.PROCEDÊNCIA. (PROC.Nº 7.161/01 - JECÍVEL ADJUNTO DA COMARCA DE TERESÓPOLIS - DRA. RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO)

---

JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL DA COMARCA DE TERESÓPOLIS

---

## SENTENÇA

Vistos, etc.

A.M.S. ajuizou uma ação em face de T. sob o fundamento de que esta procedeu à retirada sumária de sua linha telefônica, sem qualquer notificação prévia. Requer seja a ré condenada a restabelecer o funcionamento da linha telefônica que já pertencia ao autor e que foi adquirida através de plano de expansão.

Realizadas as audiências de conciliação e de instrução e julgamento, as partes não chegaram a um acordo. A ré apresentou contestação oral, onde alegou que a linha telefônica foi regularmente retirada, em razão da inadimplência do autor, tendo sido feitas as notificações necessárias.

É o relatório, útil mas dispensável, na forma do artigo 38 da Lei nº 9.099/95. DECIDO:

### **I – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À HIPÓTESE:**

Estabelece o artigo 3º da Lei nº 8.078/90 o seguinte:

*“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.”*

A ré é fornecedora de serviços, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à presente hipótese.

## II – DA PROVA PRODUZIDA:

É fato incontroverso que o autor permaneceu inadimplente durante um período de tempo. Também fica claro que a ré fez bloqueio parcial e, após, total do serviço prestado.

No entanto, verifica-se que a ré agiu de forma irregular quando:

a) procedeu à suspensão parcial e, após, total dos serviços sem qualquer notificação ao autor, como mostram os documentos de fls. 07/13;

b) fez cobranças de assinatura após o bloqueio total do serviço e da questionada rescisão unilateral do contrato;

c) rescindiu o contrato sem notificação prévia e sem indenização.

A ré afirma, em sua contestação, que agiu de acordo com a lei. No entanto, a Resolução nº 85, que estabelece o Regulamento de Serviço Telefônico Comutado, prevê nos seus artigos 67 e seguintes, o procedimento necessário em caso de inadimplemento, prevendo notificações que a ré não comprovou ter feito.

Afirmamos que o ônus desta comprovação era da ré, pois não pode o autor provar “fato negativo”, ou seja, “que não recebeu as notificações”.

Como se afirmou, os artigos 67 e seguintes da resolução mencionada regulamentam a suspensão do serviço por falta de pagamento. O artigo 75 estabelece:

*“O Assinante inadimplente pode efetuar a qualquer momento o pagamento do débito, acrescido dos encargos de mora, devendo a Prestadora retirar a informação de inadimplência e restabelecer o serviço em até 24 (vinte e quatro) horas após a declaração ou comprovação do pagamento pelo Assinante ou, ainda, do recebimento pela Prestadora de comprovação do pagamento via sistema bancário, se não houver sido rescindido o contrato de prestação de serviço.”*

Não se está a dizer que a ré é obrigada a prestar o serviço sem a contraprestação do pagamento pelo consumidor. Deverá a ré agir de acordo com a Resolução nº 85, que estabelece as notificações necessárias para a suspensão total ou parcial do serviço. Observe-se que a ré descumpre, via de regra, esta própria resolução, pois deixa de fazer as notificações necessárias para a suspensão do serviço, que se pode constatar em diversos processos em trâmite neste Juizado Especial Cível.

Ademais, incide a ré em prática condenável: somente informa ao consumidor que o mesmo “perdeu” sua linha telefônica após o pagamento dos débitos, utilizando-se da expectativa de restabelecimento do serviço como instrumento de pressão para que o consumidor cumpra sua obrigação.

### **III – DO DIREITO REAL SOBRE O USO DA LINHA TELEFÔNICA E DA EXPROPRIAÇÃO PRATICADA PELA RÉ:**

A conduta do Governo Federal relativamente à telefonia em nosso país, ao curso de décadas, criou para os usuários direitos que não podem ser ignorados e desrespeitados.

O Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou no sentido de que o direito de uso da linha telefônica é um direito real, possível de aquisição, até mesmo, por usucapião (RESP 90.687 – DJ de 24-6-96, p. 22.775 – e RESP 57.110 – MG – DJ 1-7-96, p. 24.056).

Sendo um direito real, não se pode retirá-lo, assim como fez a ré, sem qualquer indenização prévia e sem notificação.

Há, pois, duas situações distintas: a suspensão parcial ou total do serviço feito pela ré, diante da inadimplência, e a retirada da linha, adquirida através de plano de expansão.

A retirada, pela ré, da linha telefônica, é expropriação que deve ser coibida. Há que se concluir que existe um direito de uso de terminal telefônico *correspondente* ao serviço de utilidade pública prestado pela ré, certo que o direito mencionado era adquirido através de plano de expansão, com compra, à época, de ações da concessionária de serviços públicos.

Existem portarias e outros atos administrativos normativos cujo cumprimento são o grande argumento da ré no sentido de que é regular sua atuação.

No entanto, não se pode perder de vista que, de conformidade com o artigo 5º, inciso II da Constituição Federal, somente a lei, em sentido formal, pode criar, modificar ou extinguir direitos e obrigações. E, se a Lei Fundamental assegura o direito à propriedade, não será um ato normativo, situado na base da pirâmide jurídica, que irá afastar direitos conferidos por normas que lhe são hierarquicamente superiores.

Adotando o mesmo entendimento supramencionado, destacamos a decisão jurisprudencial a seguir:

Telefone. Cancelamento do direito de uso de terminal telefônico por atraso no pagamento da tarifa. Inadmissibilidade. Tratando-se de serviço de utilidade pública e devendo a administração direta ou indireta obedecer, entre outros, os princípios da legalidade e moralidade (cf. CF, arts. 5º, II, e 37, caput), **afigura-se inadmissível o seu cancelamento em prejuízo do usuário, por temporária falta de pagamento da tarifa, mesmo porque, em face do elevado valor comercial do direito de uso da linha telefônica, aquele ato em tais circunstâncias importaria autêntica expropriação sem a correspondente indenização, além de violar o Código de Defesa do Consumidor** (cf. arts. 3º, 51, II, IV, XI, XV, e seu § 1º, I, II, III). (Acórdão 8.701, 2ª Câm. Cív., TJ-PR, Apelação Cível 19.034-5, de Maringá.)

Extrai-se do acórdão o seguinte comentário, aplicável à hipótese com as modificações necessárias, pois faz alusão a normas que já não estão em vigor:

Constituem princípios constitucionais o direito de todo o indivíduo de fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude da lei, assim como a obediência pela administração pública direta ou indireta em obedecer, entre outros, os princípios da legalidade e moralidade (cf. CF, arts. 5º, II, e 37, caput). **Portanto, deixando a lei de prever ao Poder Público ou aos concessionários de serviços públicos a faculdade de cancelar unilateralmente o direito de uso de terminal telefônico em razão de atraso no pagamento da tarifa, não podem aqueles, a pretexto de se cobrarem do débito, cancelar a respectiva assinatura.**

Dir-se-á que a Portaria 663/79, do Ministério das Comunicações, previu o cancelamento da assinatura em tal caso. Contudo, a portaria não é lei, nem a esta se equipara. Trata-se de ato administrativo interno, pelo que, segundo Hely Lopes Meirelles, “as portarias, como os demais atos administrativos internos, não atingem nem obrigam aos particulares, pela manifesta razão de que os cidadãos não estão sujeitos ao poder hierárquico da Administração Pública”. Nesse sentido vem decidindo o Supremo Tribunal Federal (Direito Administrativo Brasileiro, 16ª ed., pág. 161).

**Demais, a prevalecer a faculdade de uma empresa concessionária de serviço telefônico cancelar ou anular o direito de uso de linha telefônica diante do atraso de 90 dias no pagamento da tarifa, ocorreria autêntica expropriação sem indenização, ou seja, um confisco,** eis que, como é fato público e notório diante da leitura dos jornais, o

valor comercial daquela é muitas vezes superior ao mencionado débito. Aliás, lembre-se de que neste país, diferentemente de outros do chamado primeiro mundo, quem pretender obter prestação de serviço telefônico tem de pagar pelo direito de uso da linha, a título da aquisição de ações da empresa concessionária.

Há, pois, que se acolher a pretensão autoral relativamente à religação de sua linha telefônica, ilegalmente retirada pela ré, em total descumprimento do ordenamento jurídico vigente.

#### **IV – DO DISPOSITIVO:**

Pelo exposto, e por tudo mais que consta dos autos, declaro a não rescisão do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes e JULGO PROCEDENTE o pedido inicial, confirmando os termos da decisão proferida em audiência, condenando a ré a reinstalar a linha telefônica do autor, com o mesmo número anterior, no prazo já indicado, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, bem como incidência dos representantes legais nas penas do crime de desobediência.

Deixo de condenar em custas em razão do que determina o artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

P.R.I

Teresópolis, 30 de setembro de 2001.

**RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO**

*Juíza de Direito*

LIGAÇÕES QUESTIONADAS PELO CONSUMIDOR. DANO MORAL NÃO RECONHECIDO. DANO MATERIAL. PROCEDÊNCIA. (PROC.Nº6.114/00 - JECÍVEL ADJUNTO DA COMARCA DE TERESÓPOLIS - DRA. RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO).

---

JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL DA COMARCA DE TERESÓPOLIS

---

## SENTENÇA

Vistos, etc.

D. R. E. C. ajuizou ação em face de E., alegando que é titular de uma linha telefônica instalada em sua residência e que não reconhece algumas ligações cobradas nas faturas com vencimento em 10.07.00, 10.08.00 e 10.09.00, podendo afirmar que não conhece ninguém nos números destinatários. Requer sejam as rés condenadas a devolver os valores pagos a maior, que totalizam R\$ 199,33, bem como a indenizar os danos morais sofridos e estimados em valor equivalente a vinte salários mínimos.

Nas audiências de conciliação e de instrução e julgamento, as partes não chegaram a um acordo. A primeira ré apresentou contestação escrita onde alega que não foram constatadas quaisquer irregularidades na conta do autor, que foi verificada por sistema próprio e eficaz, conforme Perfil de Tráfego Telefônico anexado. Impugna a ocorrência dos danos morais.

A segunda ré apresentou contestação oral em audiência, alegando preliminar de ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que o serviço prestado o foi pela primeira ré e que não mantém com o autor relação de consumo. No mérito, afirma que a linha do autor funcionou perfeitamente no período de tempo mencionado e que não cometeu qualquer ilícito.

Eis o relatório, dispensável na forma da legislação em vigor, mas extremamente útil. **DECIDO:**

A preliminar argüida pela segunda ré merece rejeição.

Deve ser reconhecida a legitimidade passiva da T., segunda ré. É fato notório que é a responsável pela instalação das linhas telefônicas e, em várias outras ações semelhantes à presente, verificou-se que os equívocos eram na própria T., diante de sua flagrante desorganização e deficiência em seus serviços.

## I – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À HIPÓTESE:

Estabelece o artigo 3º da Lei nº 8.078/90 o seguinte:

*“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”.*  
(grifo nosso)

Entende-se como serviço toda atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, incluindo-se em tal conceito o serviço de telefonia prestado pelas rés.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode dele esperar, levando-se em conta circunstâncias tais como o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

Responde a empresa prestadora pelo defeito dos serviços, independentemente de culpa, sendo ela responsável pelos danos que causar ao consumidor, não só por defeitos relativos aos serviços, como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos.

O artigo 22 da Lei nº 8.078/90 é aplicável à hipótese. Tal dispositivo legal determina:

*“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços ADEQUADOS, EFICIENTES, SEGUROS e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a REPARAR OS DANOS CAUSADOS, na forma prevista neste Código.”* (grifos nossos)

A responsabilidade do fornecedor só é afastada quando ele provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistir ou que houve culpa do consumidor ou de terceiro.

## II – DA PROVA PRODUZIDA:

O autor afirma que alguns telefonemas cobrados pelas faturas vencidas em 10.07.2000, 10.08.2000 e 10.09.2000 não foram realizados por ele ou por qualquer pessoa de sua casa. A parte ré afirma que a cobrança é regular.

Este o ponto controvertido, a ser esclarecido pela prova dos autos e, no presente caso, pela análise das normas sobre a divisão do ônus da prova.

Uma conclusão é certa: **o consumidor somente está obrigado a pagar por um serviço que foi inequivocamente e efetivamente fornecido.**

Resta concluir de quem é o ônus da prova: do consumidor quanto à não realização do serviço, ou do fornecedor quanto à sua prestação.

O consumidor não tem como FAZER PROVA DE FATO NEGATIVO, de fato que não ocorreu. Não há, pois, como se acolher a alegação da ré posta na contestação.

É evidente que ao examinar sua rede, a T. não admitirá a contestação de nenhum defeito. A E., por seu turno, também responderá afirmando a regularidade da cobrança. São fornecedores, e têm interesses econômicos na realização do serviço. Devem, pois sofrer o risco do negócio diante das dificuldades técnicas de comprovar a origem das ligações telefônicas.

O “Perfil de Tráfego Telefônico” nada mais é do que a documentação de sistema computadorizado que registra as ligações feitas. Não se pode afirmar que tal sistema seja infalível. Quantas vezes são completadas ligações equivocadas por culpa do sistema e não do usuário? Quantas vezes o sistema informa que o número discado está ocupado, quando não é verdade?

Não se está a dizer, com certeza, que as ligações não foram feitas. Porém também não se pode afirmar, com certeza, que o serviço foi prestado.

O que se está a afirmar é que o Código de Defesa do Consumidor contém normas de ordem pública, e protege o consumidor, parte mais fraca na relação de consumo, garantindo a facilitação de sua defesa no processo civil.

Independentemente de inversão do ônus da prova, caberia às rés a comprovação da realização de ligações e a simples juntada do “Perfil de Tráfego Telefônico”, documento elaborado unilateralmente pela parte que tem interesse em utilizá-lo como prova, não é suficiente para convencer o Juízo de que as ligações foram efetivamente realizadas.



Não se pode afastar, ainda, a possibilidade – já apontada em outros processos que tramitaram perante em Juízo - de que um funcionário da T., através da central local, venha a fazer ligações utilizando-se de número de assinante. Segundo informações dadas pela E. ao Juízo em processo distinto, esta situação já foi objeto, inclusive, de auditoria interna.

### **III – DOS DANOS MORAIS:**

Não há que se falar em danos morais, pois estes não foram comprovados pelo autor, sendo certo que o ônus de tal demonstração lhe cabia, conforme artigo 333, inciso I do Código de Processo Civil.

Para a caracterização do dano moral, imprescindíveis as regras da prudência, do bom-senso, da justa e criteriosa medida das coisas, sob pena de ingressarmos na fase da “industrialização do dano moral”.

Só deve ser reputado como dano moral a dor, o vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar.

O autor continuou a se utilizar dos serviços da ré, mesmo não tendo reconhecido algumas ligações. A presente ação foi ajuizada ainda no mês de outubro de 2000, ou seja, logo após a ocorrência, não tendo sofrido o autor qualquer sanção da ré, nem mesmo tendo interrompido o serviço.

Não se pode acolher, pois, a sua pretensão relativamente à indenização por quaisquer danos, certo que o aborrecimento sofrido está entre aqueles suportáveis no convívio social.

### **IV – DA CONCLUSÃO E DO DISPOSITIVO:**

Cabíveis algumas considerações sobre o que foi alegado pela ré às fls. 127/146.

Negar ao consumidor o direito de questionar em sede dos Juizados Especiais o não reconhecimento de ligações é retirar do cidadão brasileiro o único meio fácil de acesso à Justiça, onde não precisa contratar advogado ou pagar custas.

Se pensássemos em prova pericial, diante da realidade brasileira, somente poderiam ser técnicos habilitados para fazer a perícia aqueles que já prestam serviços às concessionárias que figuram como rés no processo, ou

estão a elas de alguma forma vinculados. Conclusão: mesmo que tais processos tramitassem na justiça comum, ainda assim o consumidor não seria atendido diante da falta de técnicos idôneos para fazerem a perícia. Ademais, tal perícia referir-se-ia a situação do sistema do ato da inspeção, não podendo fazer conclusões sobre o que se passou, diante da inegável e célere mutação daquelas que seriam chamadas de “provas idôneas”, ou seja, a própria aparelhagem da ré.

Quanto à credibilidade do “Perfil de Tráfego Telefônico”, além dos comentários já feitos, cabe consignar que o serviço de telefonia em nosso país é, dos serviços públicos prestados à população, o MAIS DEFICIENTE, se considerada como referência o fato de ser objeto do maior número de ações judiciais perante o único espaço onde o consumidor poderá ver garantidos os seus direitos com a celeridade necessária à Justiça: os Juizados Especiais Cíveis.

Some-se a isto a quantidade de ações com o mesmo fundamento que tramitam perante esses Juizados, o que nos leva a crer que as prestadoras de serviços ainda não estão sensíveis para a necessidade de fazer as modificações das rotinas técnicas, administrativas ou financeiras e para superar os problemas desde há muito discutidos nos espaços forenses.

Chegará o dia em que o Estado Democrático de Direito terá mecanismos de controle e fiscalização da qualidade dos serviços públicos de telefonia a ponto de que o mencionado “perfil” possa efetivamente, e com justiça, ser considerado prova idônea da ocorrência das ligações.

Por ora, diante de quadro social tão injusto, é melhor que sejam as concessionárias condenadas a pagar valores que para elas são irrisórios, por falta de provas idôneas de que prestaram efetivamente o serviço, do que seja um consumidor honesto, e economicamente fraco, lesado em seus direitos elementares pela interpretação injusta das normas de processo.

Pelo exposto, e por tudo o mais que dos autos consta, declarando a inexistência e a inexigibilidade de débito relativos às ligações telefônicas não reconhecidas pelo autor:

a) JULGO PROCEDENTE o pedido inicial relativo ao ressarcimento das importâncias pagas e indevidas, condenando a primeira ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 199,33 (cento e noventa e nove reais e trinta e três centavos), acrescida de correção monetária desde o pagamento pelo autor e juros de mora a contar da citação;

b) JULGO IMPROCEDENTE o pedido de indenização por danos morais por não vislumbrar a sua ocorrência.

Deixo de condenar em custas e honorários em razão do que determina o artigo 55 da Lei 9.099/95.

P.R.I

Teresópolis, 25 de janeiro de 2002.

**RAQUEL SANTOS PEREIRA CHRISPINO**

*Juíza de Direito*

ALTERAÇÃO DA CLASSE DA LINHA TELEFÔNICA RESIDENCIAL PARA NÃO RESIDENCIAL. NOME DO CONSUMIDOR QUE CONSTA DO CADASTRO TELELISTAS, SEM AUTORIZAÇÃO. DÉBITO QUE SE ACUMULA ENSEJANDO O CORTE. DESRESPEITO AO PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. RÉ QUE NÃO PROVA A SOLICITAÇÃO DO AUTOR. MERAS CONJECTURAS. DADOS INCORRETOS NO SISTEMA. COBRANÇA DESMOTIVADA. DECADÊNCIA AFASTADA. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANOS MORAL E MATERIAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. ( **PROC. 71329-0/01 – VII JECÍVEL CAPITAL – DR. CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA**).

---

VII JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - CENTRO - COMARCA DA CAPITAL

---

## SENTENÇA

Vistos etc.

Embora dispensado o relatório (artigo 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95), passo a um breve resumo dos fatos.

Trata-se de ação movida por C. G. B. em face de T. R. J. S/A – T. RIO e T. E. S/A, a objetivar indenização por danos materiais e morais, pugnando, ainda, por imposição de obrigação à ré, para que seja religada a linha telefônica XXXXXXXX..

Alega o autor que é assinante de linha residencial desde 1977, tendo em setembro de 2000 sido alterada, indevidamente pela 1ª ré, a classe da referida linha (passando de residencial, para não-residencial), o que ocorreu, segundo a T. informara ao autor, em função de seu nome e número constar, como vendedor de cestas de café da manhã, de lista telefônica da T. Aduz que descobriu, por informação da T., que lhe era cobrada assinatura não-residencial desde 1998, e que acaso as assinaturas cobradas fossem residenciais não teria ficado em débito, e, em consequência, não teria sido cortada a linha.

### **Decido:**

A ré T. suscita preliminar de ilegitimidade passiva para a causa, em função de proceder às publicações de acordo com as informações fornecidas pela T., por “fita global magnética”.

Acolho a preliminar argüida, uma vez que, com efeito, os dados

referentes à linha telefônica do autor não foram fornecidos pelo próprio para que a T. fizesse a chamada “figuração opcional”, concluindo-se daí que apenas a T. disporia de tais dados.

No que se refere à preliminar de mérito atinente à decadência, afastada, uma vez que a imputada responsabilidade é por fato do serviço, e não por defeito intrínseco de sua prestação, sendo de cinco anos o lapso prescricional. Nesse contexto, o que se atribui à T. é a inserção de dados incorretos em seu sistema, o que acarretou a cobrança de valores maiores do que os devidos e, por via de consequência, segundo alegado pelo autor, o corte da linha.

Quanto ao mérito propriamente dito, observo que a 1ª ré afirma que a linha foi retirada por falta de pagamento da conta de janeiro de 2001, a qual somente foi quitada em 10 de maio de 2001, salientando que a conta de fevereiro também foi quitada naquela data, e que as de março, abril e maio foram pagas em 05 de julho, sustentando, ainda, que foram encaminhadas cartas de cobrança, advertindo sobre a possibilidade de corte.

Com efeito, embora seja tormentoso perscrutar se a impossibilidade do pagamento da conta de janeiro de 2001 deveu-se ao fato de ter sido cobrada assinatura não-residencial em vez de residencial, o fato é que a T. não se desincumbiu do ônus de comprovar que o autor algum dia requereu assinatura não-residencial; outrossim, também não logrou justificar a razão por que a assinatura iniciou residencial e foi alterada para não-residencial. A alegação da T. de que uma conta do autor em 1998 relaciona ligação feita para os Jornais O Dia e Balcão – e que essa circunstância indicaria haver sido usada a linha para fins comerciais – constitui mera conjectura destituída de base probatória convincente.

Dispõe o artigo 14, *caput* e parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:*

- I – o modo de seu fornecimento;*  
*II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*  
*III – a época em que foi fornecido.”*

Não há dúvida de que as cobranças dos valores atinentes às assinaturas não-residenciais foram, pois, indevidas, fazendo jus o consumidor ao dobro da quantia correspondente à diferença (na linha do disposto no artigo 42, par. único, do CDC), a qual resta explicitada no demonstrativo de fls. 11/12 (R\$ 582,66).

Noutro giro, não visualizo nexos causal entre a impossibilidade de pagamento da conta de janeiro de 2001 que redundou no bloqueio da linha, e o fato de que a T. haver cobrado assinaturas não-residenciais. Mesmo assim, o fato de haver o autor durante vários meses efetuado pagamento relativo a classe de assinatura incompatível com a natureza de seu uso, tendo a T. ainda encaminhado à T. informação que não condiz com a real situação da linha, constitui causa apta a gerar sensível desequilíbrio ao bem-estar do consumidor, fazendo jus, assim, à reparação correspondente (artigo 6º, VI, do CDC).

Por fim, cabe aduzir que doutrina e jurisprudência majoritárias têm firmado orientação no sentido de que a configuração do dano moral dispensa a respectiva comprovação, por estar ínsito na própria ofensa. Conforme preleciona o eminente Desembargador Sérgio Cavalieri Filho (*in* Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed., 2ª tiragem, São Paulo, Malheiros Editores, 1999, p. 80), “o dano moral existe *in re ipsa*; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis* ou *facti*, que decorre das regras de experiência comum”.

Quanto ao ressarcimento pelos danos morais verificados, deve-se atender à necessidade de imprimir caráter pedagógico à condenação a ser imposta ao ofensor, e, por outro lado, deve-se evitar que o fato se traduza em via de enriquecimento indevido para a parte ofendida, razão pela qual a lógica do razoável orienta-me no sentido de fixar o *quantum* em 12 (doze) salários mínimos.

No que se refere ao pleito de religamento da linha, merece acolhida, uma vez que não havendo mais qualquer débito pendente em nome do autor, assiste-lhe direito à fruição dos serviços dos quais se utiliza desde 1977, mas

não necessariamente com o mesmo código de acesso, já que possivelmente se encontra atrelado a alguma linha instalada em favor de terceira pessoa.

**Isto posto:**

a) Com relação à ré T., JULGO EXTINTO O PROCESSO SEM EXAME DO MÉRITO, na forma do artigo 267, VI, do CPC, dada sua ilegitimidade passiva para a causa;

b) Quanto à ré T., JULGO PROCEDENTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, condenando-a a pagar ao autor a quantia de R\$ 582,66 (quinhentos e oitenta e dois reais e sessenta e seis centavos), acrescida de juros de mora a contar da citação e correção monetária a partir do ajuizamento; outrossim, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO de indenização por danos morais, condenando a T. a pagar ao autor quantia correspondente a 12 (doze) salários mínimos em valores da data do efetivo pagamento; por fim, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO de imposição de obrigação de fazer, condenando a T. a instalar linha telefônica na residência do autor – não necessariamente com o mesmo código de acesso -, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sob pena de multa de R\$ 40,00 (quarenta reais) por cada dia de atraso eventualmente verificado.

Sem ônus sucumbenciais.

P.R.I.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2001.

**CRISTIANO GONÇALVES PEREIRA**

*Juiz de Direito*

TELEFONE. ALTERAÇÃO DA CLASSE DA LINHA DE RESIDENCIAL PARA NÃO RESIDENCIAL. SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA PELA RÉ. DANO MATERIAL. PROCEDÊNCIA. (PROC. NºXXX/02 - I JECÍVEL DE VOLTA REDONDA - DR. CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA).

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE VOLTA REDONDA

---

## SENTENÇA

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38 da Lei nº 9099/95. Decido.

Trata-se de ação de conhecimento na qual a parte autora alega, como *causa petendi* que, em 05.01.1998, adquiriu o direito de uso da linha telefônica residencial n.º xxxx-xxxx para a utilização em sua casa.

Todavia, após constatar que a referida linha estava cadastrada na ré como não residencial, solicitou a mudança da categoria, o que não foi atendido pela ré.

Externa, entretanto, que há diferença do valor das tarifas residencial e não residencial e que a pagou por aproximados três anos, quando, em maio de 2001, a ré efetuou a alteração de categoria para residencial, mas não lhe devolveu os valores pagos a maior.

Pelo exposto, postula a condenação da ré a devolver a importância equivalente a 389,97 ufirs, em dobro.

Em sua peça de resposta o réu aduziu, em suma, que o valor da tarifa foi cobrado corretamente por ter o autor um comércio informal em sua residência e que, por outro lado, não havia sido feito requerimento de alteração de categoria, pelo que seriam devidas as tarifas cobradas.

**No mérito**, não resta dúvida de que deve o consumidor ser cobrado e pagar pelos serviços de que efetivamente se utilizou.

No caso em análise, verifica-se que a linha telefônica sempre esteve instalada no endereço residencial da parte autora, não tendo sido verificados sequer indícios de que o autor desenvolva atividade comercial em sua casa.

Portanto, a cobrança da tarifa não residencial foi indevida e abusiva, verificando-se a sua nulidade na parte excessiva, de conformidade com a interpretação do disposto no artigo 51, IX e § 1.º, II, do CDC.



Assim, assiste ao autor o direito subjetivo de obter a repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, na forma do disposto no artigo 42, parágrafo único, do CDC.

À fl. xx, a ré juntou a tabela demonstrativa da evolução dos valores das tarifas residencial e não residencial, tabela esta essencial para o cálculo dos valores pagos maior pelo autor.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL**, para **CONDENAR** a ré a restituir ao autor, em dobro, o valor da diferença entre a assinatura residencial e a não residencial paga a partir de janeiro de 1998, até maio de 2001, devendo ser acrescida de juros a corrigida monetariamente, observado o valor da tabela de fl. XX.

Sem custas, nem honorários advocatícios (art. 55, *caput*, 1ª parte da Lei 9.099/95).

Transitada em julgado, remetam-se os autos ao contador para que apure o valor da condenação, na forma do dispositivo acima.

P.R.I.

Volta Redonda, 20 de março de 2002.

**CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA**

*Juiz de Direito*

TELEFONE. PERDA DA LINHA ADQUIRIDA POR MEIO DO PLANO DE EXPANSÃO. DANO MORAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. PROCEDÊNCIA PARCIAL. (PROC. N°XXX/02 - I JECÍVEL DE VOLTA REDONDA - DR. CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA).

---

I JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE VOLTA REDONDA

---

## SENTENÇA

Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38 da Lei n° 9099/95. Decido.

Cuida-se de ação de conhecimento na qual a parte autora alega, como *causa petendi*, que é detentora do direito de uso da linha telefônica n.º xxxx-xxxx adquirido por meio do Plano de Expansão e que, por problemas alheios a sua vontade, atrasou o pagamento das contas telefônicas com vencimentos em 08.12.2000, 15.01.2001, 31.01.2001, 05.02.2001, 07.03.2001 e 05.04.2001, o que deu ensejo ao desligamento da sua linha telefônica, sem qualquer comunicado prévio por parte da ré.

Assim, expende que, no mês de abril de 2001, quitou todas as contas telefônicas que se encontravam em atraso. Porém, assevera que, mesmo após ter efetuado o pagamento destas, a ré se negou a restabelecer o fornecimento do serviço, sob o argumento de que o autor havia perdido a sua linha.

Pelo exposto, afirma ter sofrido dano moral e postula a condenação da ré a: 1) Restabelecer o fornecimento do serviço da linha telefônica n.º xxxx-xxxx; 2) Pagar a quantia de R\$ 3.600,00 como compensação por danos morais.

Em sua defesa, a ré aduziu que a retirada da linha telefônica foi devida e que o assinante não permitiu que fosse feito o restabelecimento da linha telefônica com outro número, conforme a decisão de antecipação da tutela.

No que toca aos danos morais, afirma não tê-los causado, pois o inadimplemento contratual não é o suficiente para tanto, conforme o Enunciado n.º 12.4.3, do III Encontro de Juízes de Juizados Especiais do Estado do Rio de Janeiro.

Finda a instrução constatou-se que o autor, ao adquirir o direito de uso da linha telefônica n.º xxxx-xxxx, pagou para a concessionária de serviços públicos (ré) à vista, a quantia de R\$ 1.117,63.

De outro lado, verificou-se também que o autor não foi previamente avisado de que o fornecimento do serviço seria cortado, nem tampouco de que perderia o direito de uso da linha telefônica pelo atraso no pagamento.

Desta maneira, se pagou pela aquisição do direito de uso e se não foi avisado de que poderia perdê-lo na hipótese de atraso no pagamento por determinado período, não poderia a concessionária de serviços públicos ré, unilateralmente, rescindir o contrato de fornecimento de serviço, baseando-se em resolução da ANATEL, pois tal norma tem índole puramente administrativa e não pode ser usada contrariamente ao ordenamento jurídico pátrio, este consubstanciado na norma contida no artigo 51, XIII e § 1.º, I e II da Lei Federal n.º 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

De qualquer sorte, a perda do direito ao uso da linha telefônica sem a devolução, ao menos parcial, dos valores pagos pelo consumidor quando da aquisição da linha, configuraria o enriquecimento sem causa por parte da concessionária de serviços públicos, haja vista que tal linha ainda tem valor no mercado.

Além do mais, sabe-se que o autor possui o direito real de uso da linha telefônica, o qual não pode ser dele retirado com base em orientação de norma administrativa e sem prévia indenização, sob pena de se estar a ferir o direito de propriedade constitucionalmente garantido, por força da norma do artigo 5.º, XXII, da Constituição Federal de 1988.

Por fim, também seria necessária a comunicação ao usuário, com antecedência de 05 (cinco) dias, de que este perderia o direito de uso da linha telefônica, para que tal fato pudesse ser evitado. Aliás, a Lei Estadual n.º 3.243/99, posteriormente, veio a consagrar expressamente tal entendimento jurisprudencial.

Destarte, configurado está o direito subjetivo do autor em obter a reinstalação da sua linha telefônica, mesmo que com outro número.

Enfatiza-se que o número do telefone não pertence à parte autora, podendo a concessionária de serviços públicos alterá-lo conforme a necessidade da prestação do serviço público concedido, de forma a atender a todos os consumidores interessados, como fez em outras ocasiões nas mudanças de prefixos, na inclusão de mais um algarismo ao número dos telefones etc.

De qualquer forma, constatou-se que o número do telefone em questão já se encontra instalado em outra residência, fato que já se consumou e a retirada do número de outro local para a reinstalação na casa do autor

viria a prejudicar terceira pessoa e propagar o problema, originário causado pelo atraso do pagamento das contas telefônicas pelo próprio autor.

No que concerne ao pedido de compensação por danos morais, cuidando-se de contrato bilateral e oneroso, enquanto o autor estava em débito com concessionária de serviços públicos ré, poderia esta suspender o fornecimento do serviço, em atenção à exceção do contrato não cumprido, desde que da suspensão do serviço fosse previamente notificado o autor.

Todavia, após pagas as contas, nada justifica a conduta da ré em não reinstalar a linha telefônica ou demorar a fazê-lo.

Por conseguinte, o fato de o autor ter aguardado por aproximadamente de 04 meses pela instalação da linha telefônica é mais do que mero aborrecimento decorrente da mora, vindo a caracterizar a ocorrência de dano de natureza extrapatrimonial, evidenciando-se o seu direito subjetivo a uma compensação com fulcro na norma do art. 6º, inciso VI do CDC.

A seu turno, quanto à fixação do valor da indenização, leva-se em consideração para o seu arbitramento: o período de duração do dano; o grau de culpa da ré; a condição financeira da ré para que envide esforços no sentido de evitar que tal situação se repita; a necessidade de se coibir o enriquecimento sem causa por parte do autor.

Portanto, fixo a compensação em 04 (quatro) salários mínimos nacionais.

Isto posto, **JULGO**, na forma do artigo 269, I do CPC:

**1) PROCEDENTE O PEDIDO** para tornar definitivos os efeitos da tutela antecipada e, em conseqüência, para **CONDENAR** a ré a reinstalar a linha telefônica, ainda que sob outro número, no local onde se encontrava instalada, ou seja, na Rua xxxxxx, n.º xxx, bairro Retiro, Volta Redonda/RJ;

**2) PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO**, para **CONDENAR** a ré a pagar a quantia correspondente a 04 (quatro) salários mínimos nacionais como compensação por danos morais.

Deixo para aplicar e fixar multa pelo descumprimento do item 1 do dispositivo, caso necessário, no processo de execução.

Sem custas, nem honorários advocatícios (art. 55, *caput*, 1ª parte da Lei 9.099/95).

P.R.I.

Volta Redonda, 20 de março de 2002.

**CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA**

*Juiz de Direito*

**CONTRATO DE DIREITO DE USO DE LINHA TELEFÔNICA. SERVIÇO PRECÁRIO. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. RESCISÃO DO CONTRATO. PROCEDÊNCIA. (PROC.Nº292/99 - JECÍVEL ADJUNTO DA COMARCA DE MARICÁ - DR. FERNANDO LOVISI).**

---

JUIZADO ESPECIAL ADJUNTO CÍVEL DA COMARCA DE MARICÁ

---

**SENTENÇA**

Dispensado o Relatório, de acordo com o artigo 38 da Lei 9099/95.

A Autora afirma, na petição inicial de fls. 02, que pactuou com o Réu um contrato, de compra e venda de direito de uso de uma linha telefônica, no valor de R\$ 2.004,00; que tal valor já foi pago, contudo, o serviço funciona precariamente; Que várias reclamações já foram feitas, sem, contudo, lograr êxito na melhoria dos serviços prestados pelo Réu.

Requer a Autora a devolução do valor pago, em troca da linha telefônica, com a conseqüente rescisão do contrato pactuado.

É fato incontroverso o de que a Autora pactuou com o Réu, um contrato de compra e venda de direito de uso de uma linha telefônica, pois afirmado por ambas as partes. Observe-se, ainda, o documento de fls. 04, não impugnado pelo Requerido.

Restou comprovado ainda, de acordo com a prova dos autos, que após a referida compra e venda, o Réu presta serviços à Autora, no sentido de garantir o pleno funcionamento da linha telefônica desta.

Assim, a Requerente mantém com a empresa Ré, uma relação de consumo, nos moldes da Lei 8.078/90.

No caso concreto, o fato descrito pela Requerente, na petição inicial, tem fortes traços de verossimilhança.

Ressalte-se a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, reconhecida pela Lei 8078/90, em seu inciso I, do artigo 4º.

Convém ressaltar também, o que diz a Doutrina sobre a vulnerabilidade do consumidor:

*“....., o consumidor certamente é aquele que não dispõe de controle sobre os bens de produção e, por conseguinte, deve se*

*submeter ao poder dos titulares destes, concluindo que, por conseguinte, consumidor é, de modo geral, aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários.”*

Como já afirmava o célebre Ruy Barbosa, a democracia não é exatamente o regime político que se caracteriza pela plena igualdade de todos perante a lei, mas sim pelo tratamento desigual dos desiguais.

No âmbito de tutela especial do consumidor, eficientemente, é ele sem dúvida a parte mais fraca, vulnerável, se se tiver em conta que os detentores dos meios de produção é que detêm todo o controle do mercado, ou seja, sobre o que produzir, como produzir e para quem produzir, sem se falar na fixação de suas margens de lucro.

Embora se tenha em vista o livre mercado, a livre concorrência, é o próprio art. 170 da Constituição Federal que estabelece os parâmetros da ordem econômica visada pelo Estado brasileiro, colocando a defesa do consumidor como um de seus pilares imprescindíveis.

Como também já visto passos atrás, tal preocupação visa estabelecer o equilíbrio necessário a qualquer harmonia econômica no relacionamento “consumidor/fornecedor”.

E exatamente por isso é que, dentre os direitos básicos do consumidor, está a facilitação de seu acesso aos instrumentos de defesa, notadamente no âmbito coletivo, com o estabelecimento da responsabilidade objetiva, aliada à inversão do ônus da prova.

Resta mais que evidente que o consumidor, sobretudo quando se dispõe não exatamente a defender um interesse ou direito seu (por exemplo, um grave defeito de fabricação de um produto, ou então um medicamento com fator de risco maior do que o seu fator benefício), procura resolver a pendência pelos meios menos custosos e, por que não dizer, menos traumáticos, mas, quando frustrados, muitas vezes se queda inerte, não apenas pelos custos da Justiça comum, e sua notória e irritante morosidade, como também em face do que irá enfrentar, ou seja, o poder econômico, incontestavelmente melhor aparelhado e treinado para referidas questões.

Daí porque se parte do princípio da fraqueza manifesta do consumidor no mercado para conferir-lhe certos instrumentos para melhor defender-se.” (Ada Pellegrini Grinover e Outros, Código Brasileiro de

Defesa do Consumidor, 4ª Edição, Forense Universitária, páginas 43/44).

Assim sendo, concedo à Autora o benefício da inversão do ônus da prova, de acordo com o inciso VIII, do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Convém fique ressaltado que a sentença é o momento adequado para o juiz aplicar as regras sobre o ônus da prova, aliás, como ensina o ilustre Nelson Nery Junior, abaixo citado:

*“Não há momento para o juiz fixar o ônus da prova ou sua inversão (CDC 6º, VIII), porque não se trata de regra de procedimento. O ônus da prova é regra de juízo, isto é, de julgamento, cabendo ao juiz, quando da prolação da sentença, proferir julgamento contrário àquele que tinha o ônus da prova e dele não se desincumbiu. O sistema não determina quem deve fazer a prova, mas sim quem assume o risco caso não se produza (Echandia, Teoria general de la prueba judicial, v. I., 126, p. 441). No mesmo sentido: TJSP-RT 706/67; Micheli, L'onere, 32, 216. A sentença, portanto, é o momento adequado para o juiz aplicar as regras sobre o ônus da prova. Não antes.”*

E, ainda:

*“Caso o juiz, antes da sentença, profira decisão invertendo o ônus da prova (v. g., CDC 6º, VIII), não estará, só por isso, prejudgando a causa. A inversão, por obra do juiz, ao despachar a petição inicial ou na audiência preliminar (CPC 331), por ocasião do saneamento do processo, não configura por si só motivo de suspeição do juiz. Contudo, a parte que teve contra si invertido o ônus da prova, quer nas circunstâncias aqui mencionadas, quer na sentença, momento adequado para o juiz assim proceder, não poderá alegar cerceamento de defesa porque, desde o início da demanda de consumo, já sabia quais eram as regras do jogo e que, havendo o non liquet quanto à prova, poderia ter contra ela invertido o ônus da prova. Em suma, o fornecedor (CDC 3º) já sabe, de antemão, que tem de provar tudo o que estiver a seu alcance e for de seu interesse nas lides de consumo. Não é pego de surpresa com a inversão*

*na sentença.” (Código de Processo Civil Comentado, 3ª Edição, Editora Revista dos Tribunais, páginas 614/615).*

A Requerente afirma na petição inicial, que o serviço prestado pelo Réu é falho e irregular, que tal serviço se mostrou inadequado para os fins esperados pela Autora.

O Réu, em sua contestação de fls. 23/24, afirma que o serviço prestado à Autora é regular e que, excepcionalmente, na data de 30/07/1999, em virtude de um acidente causado por um caminhão, tal serviço ficou prejudicado.

Contudo, o Requerido não faz prova da regularidade da prestação de seus serviços e, muito menos, do referido acidente.

Prevalece o dito pela Autora.

Realmente, a prova produzida pelo Réu não refutou o afirmado pela Autora às fls. 02.

O inciso II, do artigo 20, do Código de Defesa do Consumidor dá respaldo legal ao pedido de devolução, formulado pela Autora, as fls. 02.

Realmente, estabelece o referido artigo :

*“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*I – A reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;*

*II – A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

*III – O abatimento promocional do preço.”*

Assim, a escolha é do consumidor que, livremente, fará opção pela sanção mais adequada à reparação do vício de qualidade.

De acordo com o documento de fls. 04, não impugnado pelo Réu, a Autora pagou a este o valor de R\$ 2.004,00 reais.

Deve este valor ser restituído à Autora.



Ante o exposto, julgo PROCEDENTE o pedido, para condenar o Réu a pagar à Autora a quantia de dois mil e quatro Reais, ficando a Reque-  
rente, após o recebimento desta quantia, obrigada a devolver a linha telefô-  
nica, mencionada na inicial, ao Réu. Declaro rescindido o contrato de  
fls. 04, pactuado entre as partes.

Sem custas e sem condenação em honorários advocatícios (art. 55).

P.R.I

Maricá, 02 de setembro de 1999.

**FERNANDO LOVISI**

*Juiz de Direito*



**EMERJ**



*Decisões*





**EMERJ**

DECISÃO ÚNICA ABRANGENDO INÚMERAS AÇÕES DE EXECUÇÃO QUE TÊM POR OBJETO O PAGAMENTO DE MULTA COMINATÓRIA FACE AO DESCUMPRIMENTO DO COMANDO JUDICIAL, COM OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA CELERIDADE, DA INFORMALIDADE E DA ECONOMIA PROCESSUAL QUE INFORMAM A LEI 9.099/95. CONSTRUÇÃO DE CONTA BANCÁRIA DA EXECUTADA, EM CONFORMIDADE COM O ART. 655, DO CPC. (**DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO - JECÍVEL DE PENDOTIBA**).

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

Executada: T. R. J.

**PROCESSO: 6243/99**

RECLAMANTE: L.A.V.

VALOR: R\$ 150,00

**PROCESSO: 1743-5/99**

RECLAMANTE: F. J. C. P.

VALOR: R\$ 4.440,00

**PROCESSO: 3734/98**

RECLAMANTE: B. M. C.

VALOR: R\$ 4.600,00

**PROCESSO: 4305/98**

RECLAMANTE: N. D. S.

VALOR: R\$ 2.900,00

**PROCESSO: 5834/99**

RECLAMANTE: R. C. L.

VALOR: R\$ 1.650,00

**PROCESSO: 4396/98**

RECLAMANTE: Z. G.

VALOR: R\$ 17.500,00

**PROCESSO: 5646/99**  
RECLAMANTE: S. O. S.  
VALOR: R\$3.100,00

**PROCESSO: 4686/98**  
RECLAMANTE: M. R. T.  
VALOR: R\$ 6.600,00

**PROCESSO: 5305/98**  
RECLAMANTE: R. B. M.  
VALOR: R\$ 7.220,00

**PROCESSO: 6156/99**  
RECLAMANTE: F. M. S.  
VALOR: R\$ 6.300,00

**PROCESSO: 4935/98**  
RECLAMANTE: R. C.  
VALOR: R\$ 7.150,00

**PROCESSO: 4424/98**  
RECLAMANTE: A. S. F.  
VALOR: R\$ 18.900,00

**PROCESSO: 3873/98**  
RECLAMANTE: M. F.  
VALOR: R\$ 6.350,00

**PROCESSO: 1106-8/99**  
RECLAMANTE: R. P. S. M.  
VALOR: R\$ 8.170,00

**PROCESSO: 5974/99**  
RECLAMANTE: A. M.  
VALOR: R\$ 240,00

**PROCESSO:** 4466/98  
**RECLAMANTE:** A. P. S. F.  
**VALOR:** R\$ 13.800,00

**PROCESSO:** 3726/98  
**RECLAMANTE:** A. A. N.  
**VALOR:** R\$ 33.600,00

**PROCESSO:** 6056/99  
**RECLAMANTE:** I. B. S.  
**VALOR:** R\$ 3.100,00

**PROCESSO:** 5506/98  
**RECLAMANTE:** M. P. C.  
**VALOR:** R\$ 2.400,00

**PROCESSO:** 1175-5/99  
**RECLAMANTE:** S. L. M. L.  
**VALOR:** R\$ 6.250,00

**TOTAL:** 156.920,00

## **DECISÃO**

Considerando que o artigo 2º da Lei 9099/95 enuncia os princípios de simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, a fim de que, em sede de Juizado Especial, se busque o mínimo de atividade para alcance do máximo de eficiência;

Considerando que o artigo 573 do CPC admite a reunião de execuções em face do mesmo executado, e considerando ainda, por analogia, idêntica previsão contida no artigo 28 da Lei 6830/80 e artigo 842 da CLT, onde os mesmos propósitos de celeridade, economicidade e simplicidade recomendam a reunião de feitos em face da mesma reclamada/executada;

Considerando que a T. é parte reclamada em aproximadamente 2.500 processos nesse Juizado, onde os consumidores pretendem a instalação de suas respectivas linhas telefônicas, adquiridas por plano de expansão;

Considerando que, após a concessão de decisão de tutela antecipatória, foi determinada a instalação das respectivas linhas telefônicas em 20 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, e que em aproximadamente mais da metade dos referidos processos a concessionária descumpriu a decisão de tutela antecipatória, obrigando-se a pagar a multa decorrente das astreintes, em razão do número de dias de atraso na instalação;

Considerando que, nos feitos já referidos, houve o descumprimento da decisão judicial, sendo a reclamada/executada, intimada para pagamento das respectivas multas, nas datas supra-referidas, sem que a reclamada/executada tivesse realizado o pagamento ou exercido a faculdade de nomeação de bens, na forma do artigo 652, do CPC, c/c artigo 52, VI da Lei 9099/95;

Considerando que, na forma do artigo 657, parte final do CPC, o não-exercício da faculdade de nomeação traduz a perda da oportunidade de a executada indicar os bens que sofrerão constrição patrimonial, e que na forma do artigo 655 do CPC, a ordem de prioridade para realização da penhora indica, em primeiro lugar, no item 1, que a constrição patrimonial recaia sobre dinheiro;

Considerando a indiscutível e incontroversa idoneidade financeira e punjança econômica da concessionária T., e que em todos os feitos onde se acumulou a multa por descumprimento da tutela, a concessionária garantiu o Juízo mediante depósito judicial, demonstrando uma vez mais a intenção de não permitir que a constrição patrimonial recaísse sobre bens móveis ou imóveis de seu patrimônio/ativo infungível, e que na maioria dos feitos referidos, todos em execução, a executada inclusive retirou guia para realização de depósito judicial há mais de 30 dias, sem que tenha efetivamente garantido o Juízo;

Considerando que os exequentes, no exercício da faculdade que lhes é garantida pelo artigo 657, parte final do CPC, exerceram o direito de nomear bens à penhora, requerendo que a constrição patrimonial recaia sobre o dinheiro – contas correntes 0202-003-1000-9 e 0202-003-770868-0, da Caixa Econômica Federal, Agência Bandeira, Praça da Bandeira, Rua Maris e Barros 79, Rio de Janeiro, indicada nos requerimentos;

Considerando a verossimilhança do requerimento no sentido de que exista numerário disponível e suficiente para garantia da execução na conta corrente da executada;



Considerando que a solução da equação deve ser colhida na Teoria Geral do Processo, onde se tem como procedimento similar ao do Juizado Especial Cível o do Processo do Trabalho, onde a execução também é mero desdobramento da fase de cognição, art. 878 e 880 da CLT, que torna prescindível citar-se o executado/devedor, segundo a lição de Manoel Antônio Teixeira Filho - (Execução no Processo do Trabalho, p. 87, LTr, 1989), para quem:

*“Na execução o credor se encontra em estado de preeminência, de superioridade, ao passo que o do devedor é de sujeição ao comando sancionatório, que se irradia do título executivo judicial executando. Observa Liebman que a situação de igualdade das partes só se verifica no processo de conhecimento, porquanto o contraditório lhe é essencial... No processo de execução, ao contrário, não há mais equilíbrio entre as partes, não há contraditório, uma exige que se proceda, a outra não o pode impedir e deve suportar o que se faz em seu prejuízo, podendo pretender, unicamente, que, no cumprimento dessa atividade, seja observada a lei”*

*“ O juiz no processo não é mero convidado de pedra, nessa relação jurídica... O juiz hoje se encontra investido na qualidade indeclinável de reitor, de diretor do processo, incumbindo-lhe não só de dispensar às partes tratamento isonômico, velar pela rápida solução do litígio, prevenir ou reprimir qualquer ato atentatório à dignidade da justiça, como fazer com que as partes respeitem as regras relativas ao procedimento legal (due process of law) e pratiquem os atos processuais que lhes cabem, no prazo e forma prescritas em lei (CPC, art. 2).- Manoel Antônio Teixeira Filho - obra citada p. 439.*

Considerando que o processo revela escopo finalístico instrumentalizando a atividade jurisdicional do Estado, significando o exercício de soberania, razão pela qual o movimento de atos na execução com vistas à efetivação da decisão trântita em julgado objetiva proporcionar ao credor, **em princípio**, resultado prático igual ou equivalente ao que

obteria se o devedor cumprisse voluntariamente a obrigação -BARBOSA MOREIRA - e assume maior relevo na dicção do art. 600, II e III, do CPC, porque a não-efetivação da decisão transitada atenta contra a dignidade da justiça;

Considerando que a jurisprudência admite a penhora que recaia sobre dinheiro – artigo 655, I do CPC:

**Acórdão** RESP 48959/SP; EMBARGOS DE DIVERGENCIA NO RECURSO ESPECIAL (94/0034844-4)

**Fonte** DJ DATA:20/04/1998 PG:00011

**Relator** Ministro ADHEMAR MACIEL (1099)

**Ementa** PROCESSUAL CIVIL. EXECUÇÃO FISCAL. A PENHORA EM DINHEIRO PRESSUPÕE NUMERARIO EXISTENTE, CERTO, DETERMINADO E DISPONIVEL NO PATRIMONIO DO EXECUTADO. PENHORA SOBRE O MOVIMENTO DE CAIXA DA EMPRESA-EXECUTADA: SO EM ULTIMO CASO. PRECEDENTES. EMBARGOS DE DIVERGENCIA RECEBIDOS. I - A PENHORA EM DINHEIRO (ART. 11, I, DA LEI 6.830/80 E ART. 655, I, CPC) PRESSUPÕE NUMERARIO EXISTENTE, CERTO, DETERMINADO E DISPONIVEL NO PATRIMONIO DO EXECUTADO. II - A PENHORA SOBRE PERCENTUAL DO MOVIMENTO DE CAIXA DA EMPRESA- EXECUTADA CONFIGURA PENHORA DO PROPRIO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, INDUSTRIAL OU AGRICOLA, HIPOTESE SO ADMITIDA EXCEPCIONALMENTE (PAR. 1. DO ART. 11 DA LEI 6.830/80), OU SEJA, APOS TER SIDO INFRUTIFERA A TENTATIVA DE CONSTRIÇÃO SOBRE OS OUTROS BENS ARROLADOS NOS INCISOS DO ART. 11 DA LEI DE EXECUÇÃO FISCAL. III – INTELIGENCIA DOS ARTS. 10 E 11 DA LEI 6.830/80 E DOS ARTS. 655, 677 E 678 DO CPC. IV – PRECEDENTES DAS TURMAS DE DIREITO PUBLICO DO STJ: RESP 35.838/ SP E RESP 37.027/SP. V – EMBARGOS DE DIVERGENCIA RECEBIDOS PARA “REESTABELECE” O ACORDÃO PROFERIDO PELO TJSP.

**Data da Decisão** 11/02/1998

**Orgão Julgador** S1 – PRIMEIRA SEÇÃO

**Decisão** POR MAIORIA, CONHECER DOS EMBARGOS, VENCIDO O SR. MIN. DEMOCRITO REINALDO (VOTO-VISTA), QUE DELES NÃO CONHECIA, E, NO MERITO, POR UNANIMIDADE, RECEBER OS EMBARGOS.

**Acórdão** RESP 24030/SP; RECURSO ESPECIAL (92/0016234-7)

**Fonte** DJ DATA:20/05/1996 PG:16686

**Relator** Ministro ARI PARGENDLER (1104)

**Ementa** PROCESSO CIVIL. EXECUÇÃO FISCAL. PENHORA EM DINHEIRO. A PENHORA EM DINHEIRO SUPÕE A DISPONIBILIDADE DESTES, NÃO SE CONFUNDINDO COM A PENHORA DO FATURAMENTO QUE EXIGE NOMEAÇÃO DE ADMINISTRADOR NA FORMA DO ARTIGO 719 DO CODIGO DE PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO.

**Data da Decisão** 18/04/1996

**Orgão Julgador** T2 – SEGUNDA TURMA

**Decisão** POR UNANIMIDADE, NÃO CONHECER DO RECURSO.

Defiro os requerimentos formulados, para que as penhoras recaiam sobre o saldo existente na conta corrente 0202-003-1000-9 ou 0202-003-770868-0, da Caixa Econômica Federal, Agência Bandeira, Praça da Bandeira, Rua Maris e Barros 79, Rio de Janeiro, realizando-se o bloqueio do numerário de **R\$ 156.920,00** correspondente ao total das execuções dos feitos acima. Expeça-se mandado de penhora itinerante, com autorização dos poderes dos artigos 660 a 663 do CPC, com a advertência de que todos devem colaborar com a administração da Justiça, artigo 339 do CPC e que o descumprimento de ordem judicial traduz ilícito penal, na forma do artigo 330 do CP. Cumpra-se, intimando-se executada para eventual oposição de embargos.

Niterói, 14 de dezembro de 1999

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

ACORDO HOMOLOGADO. DECISÃO DETERMINANDO A REINSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA NO DOMICÍLIO DO AUTOR E CANCELAMENTO DE FATURA, COM FIXAÇÃO DE MULTA DIÁRIA. CÔMPUTO DAS ASTREINTES PELO PRAZO JÁ TRANCORRIDO. PENHORA DE SALDO EXISTENTE EM CONTA BANCÁRIA DA EXECUTADA NA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL.(PROC. Nº 4538-8/01 – DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO- JECÍVEL DE PENDOTIBA)

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

## DECISÃO DO ATENTADO

As informações de fls. 28 denunciam a ocorrência de fato grave, na medida em que a T. descumpriu o acordo de fls. 2, homologado por sentença, retirando a linha telefônica xxxx-xxxx em 16 de janeiro de 2002, por falta de pagamento da conta de setembro de 2001, que deveria ter sido cancelada até a data de 13 de outubro de 2001, nos termos do acordo livremente firmado com a reclamante às fls. 2.

O referido procedimento, que pode evidenciar ardil, a um só tempo, atrai duas conseqüências técnicas incompatíveis com a expectativa que se tem quanto ao comportamento de uma concessionária de serviço público, senão vejamos:

1) eventual cometimento de atentado à lide, na forma dos arts. 879 e 881 do CPC, ao inovar no estado de fato da lide, para artificialmente criar a falsa condição do adimplemento da obrigação de fazer contida no ACORDO, o que poderá acarretar a proibição da reclamada falar nos autos até a purgação do atentado, e condenação da reclamada em perdas e danos, na forma do art. 881, par. único, do CPC;

2) como pode também traduzir ofensa à dignidade da justiça, na medida em que a concessionária estaria adotando prática que revela afronta e oposição à execução do acordo fls. 2, descumprindo, eventualmente mediante ardil, a execução do acordo, e assumindo a responsabilidade de indenizar a parte contrária pela litigância de má-fé, em razão do descumprimento de ordem judicial, como garantia da própria dignidade da justiça, como determina o CPC em seu art. 600, II e III;

3) pode também acarretar a apenação a toda e qualquer forma de simulação ou ardil, sem prejuízo da responsabilidade penal de eventual persecução penal do injusto do tipo do art. 330 do CP - crime de desobediência, advertindo-se a concessionária de que a multa será executada independentemente do cumprimento efetivo da obrigação ou da eventual conversão em perdas e danos à luz do art. 461 par. 2º, do CPC.

A denúncia apresentada contra a T. exige solução jurisdicional célere a fim de garantir não só o cumprimento do acordo judicial, como também de prevenir a efetividade da tutela principal protegendo a consumidora.

Por todo o exposto, CONCEDO MEDIDA PROVISÓRIA, providência jurisdicional em complementação ao acordo de fls. 2 com a força do disposto no art. 798 e 799 do CPC, e a disciplina especial da Lei 8.078/90, art. 84, §§ 3o e 5o, para QUE A RECLAMADA NO PRAZO DE 48 HORAS, REINSTALE A LINHA TELEFÔNICA xxxxx-xxxx NA RESIDENCIA DA RECLAMANTE, CANCELANDO, EM 48 HORAS, TODA COBRANÇA REFERENTE À FATURA DE SETEMBRO DE 2001, sob pena de MULTA DIÁRIA DE R\$ 100,00, na forma dos arts. 461, 644 e 645 do CPC.

A equação noticiada nos autos reclama uma resposta enérgica do Poder Judiciário, razão pela qual EXPEÇA-SE mandado de intimação da reclamada, da medida provisória que ora se concede.

Autoriza-se o cumprimento do mandado em regime de urgência, se necessário no plantão judiciário.

Oficie-se à A., com cópia da presente. Ex-se. Cumpra-se. I-SE.

## **DA PENHORA**

Considerando que a concessionária descumpriu a obrigação de cancelar a fatura de setembro de 2001, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, na medida em que, em 16 de janeiro de 2002 retirou a linha telefônica xxxx-xxxx por inadimplência dessa fatura;

Considerando que houve o cômputo da multa diária de R\$ 50,00 desde 13 de outubro de 2001 até 16 de janeiro de 2002;

Considerando que, em 5 de fevereiro de 2002, a reclamada foi intimada para pagar ou nomear bens no valor de R\$ 4.300,00 (fls. 24), mantendo-se inerte;

Considerando que, em aproximadamente mais de metade dos processos desse Juizado, cerca de 4.500 feitos, a concessionária descumpriu a decisão de tutela antecipatória/acordo, obrigando-se a pagar a multa decorrente das astreintes, em razão do número de dias de atraso na instalação;

Considerando que, na forma do artigo 657, parte final do CPC, o não-exercício da faculdade de nomeação de bens à penhora traduz a perda da oportunidade de a executada indicar os bens que sofrerão constrição patrimonial, e que na forma do artigo 655 do CPC, a ordem de prioridade para realização da penhora indica, em primeiro lugar, no item 1, que a constrição patrimonial recaia sobre dinheiro;

Considerando a indiscutível e incontroversa idoneidade financeira e punjança econômica da concessionária T., e que em todos os feitos onde se acumulou a multa por descumprimento da tutela a concessionária garantiu o Juízo mediante depósito judicial, demonstrando uma vez mais a intenção de não permitir que a constrição patrimonial recaísse sobre bens móveis ou imóveis de seu patrimônio/ativo infungível, e que na maioria dos feitos referidos, todos em execução, a executada inclusive retirou guia para realização de depósito judicial há mais de 30 dias, sem que tenha efetivamente garantido o Juízo;

Considerando que a exequente, no exercício da faculdade que lhe é garantida pelo artigo 657, parte final do CPC, exerceu o direito de nomear bens à penhora, requerendo às fls. 25 a penhora em dinheiro e às fls. 29 que a constrição patrimonial recaia sobre as contas correntes 0000-000-0000-0 e 0000-000-000000-0, da Caixa Econômica Federal, Agência Bandeira, Praça da Bandeira, Rua Maris e Barros 79, Rio de Janeiro;

Considerando a verossimilhança do requerimento no sentido de que exista numerário disponível e suficiente para garantia da execução na conta corrente da executada;

Considerando que a solução da equação deve ser colhida na Teoria Geral do Processo, onde se tem como procedimento similar ao do Juizado Especial Cível o do Processo do Trabalho, onde a execução também é mero desdobramento da fase de cognição, art. 878 e 880 da CLT, que torna prescindível citar-se o executado/devedor, segundo a lição de Manoel Antônio Teixeira Filho - (Execução no Processo do Trabalho, p. 87, LTr, 1989), para quem:

*“Na execução o credor se encontra em estado de preeminência, de superioridade, ao passo que o do devedor é de sujeição ao comando sancionatório, que se irradia do título executivo judicial exequiêndo. Observa Liebman que a situação de igualdade das partes só se verifica no processo de conhecimento, porquanto o contraditório lhe é essencial... No processo de execução, ao contrário, não há mais equilíbrio entre as partes, não há contraditório, uma exige que se proceda, a outra não o pode impedir e deve suportar o que se faz em seu prejuízo, podendo pretender, unicamente, que, no cumprimento dessa atividade, seja observada a lei”*

*“O juiz no processo não é mero convidado de pedra, nessa relação jurídica... O juiz hoje se encontra investido na qualidade indeclinável de reitor, de diretor do processo, incumbindo-lhe não só de dispensar às partes tratamento isonômico, velar pela rápida solução do litígio, prevenir ou reprimir qualquer ato atentatório à dignidade da justiça, como fazer com que as partes respeitem as regras relativas ao procedimento legal (due process of law) e pratiquem os atos processuais que lhes cabe, no prazo e forma prescritas em lei (CPC, art. 2).- Manoel Antônio Teixeira Filho - obra citada p. 439.*

Considerando que o processo revela escopo finalístico instrumentalizando a atividade jurisdicional do Estado, significando o exercício de soberania, razão pela qual o movimento de atos na execução com vistas à efetivação da decisão trântisa em julgado objetiva proporcionar ao credor, **em princípio**, resultado prático igual ou equivalente ao que obteria se o devedor cumprisse voluntariamente a obrigação - BARBOSA MOREIRA - e assume maior relevo na dicção do art. 600, II e III, do CPC, porque a não-efetivação da decisão transitada atenta contra a dignidade da justiça;

Considerando que a jurisprudência admite a penhora que recaia sobre dinheiro – artigo 655, I do CPC:

**Acórdão** ERESP 48959/SP; EMBARGOS DE DIVERGENCIA NO RECURSO ESPECIAL.

**Fonte** DJ DATA: 20/04/1998 G:00011  
**Relator** Ministro ADHEMAR MACIEL (1099)  
**Ementa** PROCESSUAL CIVIL. EXECUÇÃO FISCAL. A PENHORA EM DINHEIRO PRESSUPÕE NUMERARIO EXISTENTE, CERTO, DETERMINADO E DISPONIVEL NO PATRIMONIO DO EXECUTADO. PENHORA SOBRE O MOVIMENTO DE CAIXA DA EMPRESA-EXECUTADA: SO EM ULTIMO CASO. PRECEDENTES. EMBARGOS DE DIVERGENCIA RECEBIDOS. I - A PENHORA EM DINHEIRO (ART. 11, I, DA LEI 6.830/80 E ART. 655, I, CPC) PRESSUPÕE NUMERARIO EXISTENTE, CERTO, DETERMINADO E DISPONIVEL NO PATRIMONIO DO EXECUTADO. II - A PENHORA SOBRE PERCENTUAL DO MOVIMENTO DE CAIXA DA EMPRESA-EXECUTADA CONFIGURA PENHORA DO PROPRIO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, INDUSTRIAL OU AGRICOLA, HIPOTESE SO ADMITIDA EXCEPCIONALMENTE (PAR. 1. DO ART. 11 DA LEI 6.830/80), OU SEJA, APOS TER SIDO INFRUTIFERA A TENTATIVA DE CONSTRICÃO SOBRE OS OUTROS BENS ARROLADOS NOS INCISOS DO ART. 11 DA LEI DE EXECUÇÃO FISCAL. III - INTELIGENCIA DOS ARTS. 10 E 11 DA LEI 6.830/80 E DOS ARTS. 655, 677 E 678 DO CPC. IV - PRECEDENTES DAS TURMAS DE DIREITO PUBLICO DO STJ: RESP 35.838/SP E RESP 37.027/SP. V - EMBARGOS DE DIVERGENCIA RECEBIDOS PARA “RESTABELEECER” O ACORDÃO PROFERIDO PELO TJSP.  
Data da Decisão 1/02/1998

**Órgão Julgador** S1 - PRIMEIRA SEÇÃO Decisão POR MAIORIA, CONHECER DOS EMBARGOS, VENCIDO O SR. MIN. DEMOCRITO REINALDO (VOTO-VISTA), QUE DELES NÃO CONHECIA, E, NO MERITO, POR UNANIMIDADE, RECEBER OS EMBARGOS.

**Acórdão** RESP 24030/SP; RECURSO ESPECIAL. (92/0016234-7)  
**Fonte** DJ DATA: 20/05/1996 PG:16686



**Relator** Ministro ARI PARGENDLER (1104).  
**Ementa** PROCESSO CIVIL. EXECUÇÃO FISCAL. PENHORA EM DINHEIRO. A PENHORA EM DINHEIRO SUPÕE A DISPONIBILIDADE DESTES, NÃO SE CONFUNDINDO COM A PENHORA DO FATURAMENTO QUE EXIGE NOMEAÇÃO DE ADMINISTRADOR NA FORMA DO ARTIGO 719 DO CODIGO DE PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. Data da Decisão 18/04/1996.  
**Órgão Julgador** T2 - SEGUNDA TURMA Decisão POR UNANIMIDADE, NÃO CONHECER DO RECURSO.

**Defiro a penhora em dinheiro no valor de R\$ 4.300,00, para que a constrição patrimonial recaia sobre o saldo existente na conta corrente 0202-003-1000-9 ou 0202-003-770868-0, da Caixa Econômica Federal, Agência Bandeira, Praça da Bandeira, Rua Maris e Barros 79, Rio de Janeiro, realizando-se o bloqueio do numerário de R\$ 4.300,00, bem como para que o gerente da instituição financeira depositária proceda ao depósito à disposição desse Juízo, devendo o Sr. OJA proceder a entrega de guia para tal fim, com autorização dos poderes dos artigos 660 a 663 do CPC, com a advertência de que todos devem colaborar com a administração da Justiça, artigo 339 do CPC e que o descumprimento de ordem judicial traduz ilícito penal, na forma do artigo 330 do CP.**

Expeça-se mandado de penhora itinerante. Intimem-se as partes da presente decisão.

Niterói, 27 de março de 2002.

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

**TUTELA ANTECIPADA DETERMINANDO A TRANSFERÊNCIA E INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA, SOB PENA DE MULTA COMINATÓRIA. (DR. FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO - JECÍVEL DE PENDOTIBA)**

---

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - POSTO DE PENDOTIBA - COMARCA DE NITERÓI

---

**DECISÃO**  
**TUTELA ANTECIPADA**

A reclamante ajuizou AÇÃO DE PRECEITO COMINATÓRIO em face da T. - objetivando a transferência e instalação de linha em novo endereço.

Solicitada a transferência do local de instalação da linha em 3 de outubro de 1999, foi unilateral e potestativamente arbitrado o prazo de 3 dias a 7 dias pela concessionária, que também foi inobservado. Em 13 de outubro a reclamante recebeu a visita de um técnico da reclamada que não procedeu à devida instalação alegando ser “fora de sua atribuição”.

Expirado o prazo unilateral e potestativamente arbitrado pela concessionária, até a presente data a linha telefônica não foi transferida. A tese lançada pelo consumidor é no sentido de que a concessionária está em mora desde a data em que expirado o prazo de instalação, mora que independentemente de qualquer interpelação.

A verossimilhança do pedido e a fumaça do bom direito encontram amparo no Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de contrato de adesão, sem previsão de apenação da concessionária na hipótese de mora, o que, em tese, violaria os arts. 6º, V, 51, IX e parágrafo primeiro, I, II e III, todos do CDC, sendo inquestionável o inadimplemento ou mora da concessionária, que unilateral e arbitrariamente decide o momento oportuno e conveniente para adimplir a sua obrigação, já que não há sanção ou apenação da T.

O Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078 de 11.09.1990, artigo 22 c/c o art. 175 da CF/88, disciplinam o tratamento das relações entre o serviço público (o Poder Concedente), a concessionária e o consumidor, assumindo relevo o escopo do legislador em fomentar a racionalização e melhoria dos serviços públicos e sua adequada, eficaz e contínua

prestação ao consumidor, na dicção dos arts. 4º, VII, 6o, X, e 22, todos do CDC, principiologia que se colhe também do art. 6o, da Lei 8.987/95, Lei de Concessões.

A T. é concessionária de serviço público e tem responsabilidade em relação aos seus consumidores especialmente positivada no CBDC, Lei 8.078/90, *in verbis*:

*Art. 22 - “Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”*

Evidente a necessidade de se perseguir o cumprimento forçado do contrato - obrigação de instalar a linha telefônica, à luz do artigo 35, I, combinado com o art. 30, e artigo 48 combinado com 84 e parágrafos do CDC, através de cominação de preceito com imposição de multa (meio coercitivo para perseguição da tutela específica).

Em se tratando de direito de evidente verossimilhança, porque nada pode opor, em princípio, a cessionária ante o inadimplemento imotivado, a ANTECIPAÇÃO DE TUTELA encontra amparo nos arts. 273 do CPC, já que inexistente risco de irreversibilidade pois a transferência e instalação é direito que é assegurado aos consumidores pela própria natureza dos direitos de uso e gozo da linha telefônica, e o quadro retratado pelo volume de inadimplência pública e notória da T. (art. 334 do CPC) permite a conclusão de que a frustração dos consumidores evidencia inversão do risco do empreendimento econômico, e adoção de uma postura enérgica do Poder Judiciário através da cominação de preceito para que seja a linha telefônica transferida e instalada no prazo de até 10 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00 (cinquenta reais), à luz dos artigos 461, 644 e 645 do CPC, e 52, V, da Lei 9.099/95. Até porque o próprio Órgão fiscalizador da concessão de serviço público, A., prevê, no plano geral de metas de qualidade para o serviço telefônico fixo comutado (aprovado pela Resolução Nº 30 de 29/06/98 em seu artigo 14, I e seu parágrafo 1º) que, nas linhas residenciais a transferência de local/ endereço deve se dar no prazo de até 03 dias úteis em 95 % dos casos, não podendo ultrapassar dez dias úteis.

A narrativa da vestibular está apoiada na vulneração do art. 22 c/c

artigo 4º. VII do CDC - Lei 8.078/90, porque a ausência de prazo e de sanção para que a concessionária cumpra sua obrigação traduziria verdadeiro abuso de direito.

A verossimilhança do direito pleiteado se apoia, inclusive, na inversão do ônus da prova na forma do artigo 6º., VIII da Lei 8.078/90, em desfavor do fornecedor de serviços.

Traz o reclamante elementos de prova que convencem quanto à verossimilhança de suas alegações, e a ausência de sanção para que a concessionária inadimplente, não se afina com o ordenamento, evidenciando possível exercício abusivo do direito (arts. 100 e 160 do CC).

Por todo o exposto, **CONCEDO TUTELA ANTECIPADA** à luz do artigo 273 do CPC, para determinar que a concessionária T. transfira e instale a linha telefônica xxx-xxxx, no prazo de até 10 dias úteis, considerando que a reclamante encontra-se desde 3 de outubro de 1999 aguardando a transferência, e considerando que o prazo estipulado pela reclamada há muito se expirou. Fixa-se multa diária de R\$50,00 (cinquenta reais), à luz dos artigos 461, 644 e 645 do CPC, e 52, V, da Lei 9.099/95, artigo 84 do CDC.

Intime-se o reclamante por AR e expeça-se mandado de intimação da reclamada, da concessão da tutela antecipada e da inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII da Lei 8.078/90, em desfavor do fornecedor de serviços.

*Niterói,*

**FLÁVIO CITRO VIEIRA DE MELLO**

*Juiz de Direito*

---

*A n e x o*

---



**EMERJ**

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROMOVIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CONTRA A T. N. L. S/A E A T. C. PARA IMPEDIR A COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO DE AUXÍLIO À LISTA TELEFÔNICA.**

**MANIFESTAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROMOVIDA EM FACE DA T. N. L. E DA T. C.**

---

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

---

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara de Falências e Concordatas

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, CGC 28305936/0001-40, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições legais, vem, com a presente, mover

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER**  
**Com pedido liminar**

em face de T. N. L., CNPJ 00000000/0000-00, inscrição estadual 00.000.000, situada na avenida P.V., 0000 e de T. C. S/A, CNPJ 00000000/0000-00, inscrição estadual 00000000, situada na P. de B., 000, na pessoa de seus representantes legais, pelos fatos e fundamentos expostos a seguir:

**I. Da Legitimidade do Ministério Público**

1 - O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo preceitua o art. 127 da CR.

2 – Nos termos do art. 82, inciso I da Lei n.º 8078/90 e do art. 5.º da Lei n.º 7347/85, incumbe ao MP a defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, através da propositura de ação civil pública.

3 – Por outro lado, nos termos do art. 81, Parágrafo Único da Lei n.º 8078/90, estão compreendidas na definição de interesses transindividuais as seguintes espécies de direitos: (i) direitos difusos – de natureza indivisível, tendo titulares indetermináveis, que estão relacionados por circunstâncias de

fato; (ii) direitos coletivos – de natureza indivisível, tendo titulares determináveis que estão unidos por uma relação jurídica de base e (iii) direitos individuais homogêneos – de natureza divisível, tendo titulares determináveis que estão relacionados por uma situação fática (origem comum).

4 – Consoante a doutrina pátria, muitas vezes, uma mesma situação pode importar em lesão concomitante a mais de uma categoria de direitos transindividuais. Admite-se, nestas hipóteses, que em uma mesma ação civil pública se discutam, por exemplo, direitos difusos e individuais homogêneos, ou direitos coletivos e individuais homogêneos. Neste sentido, importa transcrever a lição do professor Hugo Nigro Mazzilli:

*“Para a defesa na área cível dos interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos, e, em certos casos, até mesmo para a defesa do próprio interesse público, existem as chamadas ações civis públicas ou ações coletivas. Nelas, não raro se discutem interesses transindividuais de mais de uma natureza.*

*Assim, numa ação coletiva, que vise a combater aumentos ilegais de mensalidades escolares, bem como pretenda a repetição do indébito, estaremos discutindo a um só tempo, interesses coletivos em sentido estrito (a ilegalidade em si do aumento, que é compartilhada de forma indivisível por todo o grupo lesado) e, também interesses individuais homogêneos (a repetição do indébito, proveito divisível entre os integrantes do grupo lesado)”. (Grifos nossos – Hugo Nigro Mazzilli. A defesa dos interesses difusos em juízo – 12ª edição. Editora Saraiva, 2000, páginas 49 e 50).*

5 – A presente ação civil pública fundamenta-se, em síntese, no fato de as rés, após haverem descontinuado a prestação do serviço de informações (auxílio à lista – 102) ao consumidor que o acessasse de uma estação móvel celular (aparelho celular) por longo período, vieram a reinstituí-lo mediante o pagamento indevido pela chamada respectiva e pela informação eventualmente prestada.

6 – Ora, o direito a não ser cobrado referidas importâncias é indivisível, e seus titulares se relacionam por um liame jurídico comum que mantém com as concessionárias investigadas, sendo o MP parte legítima para procurar sua proteção judicial.



7 – Nestas condições, outrossim, considerando finalmente que, com o reconhecimento judicial da ilegalidade de referida cobrança, emergirá, para todos os usuários que tiverem violado seu direito a não pagar pelo serviço referido, a prerrogativa de serem indenizados, também aqui o MP detém o poder de demandar o reconhecimento desta obrigação em termos genéricos cujo cumprimento, em momento próprio, o consumidor interessado deverá exigir.

## **II – Dos Fatos**

8. – Em 09 de janeiro de 2002, esta Promotoria de Justiça de Interesses Difusos e Direitos Coletivos recebeu reclamação formal do consumidor A. A. L. (fls. 02) que, na qualidade de usuário do serviço público de telecomunicações, de cuja prestação as rés são concessionárias, alegava que, de chofre, o serviço de informações/auxílio à lista oferecido pela investigada T. N. L. S/A passara a se encontrar ‘temporariamente indisponível’ para o consumidor que o acessasse de um terminal móvel, operado pela investigada T. C. S/A (telefonia celular).

9 – Referida reclamação, devidamente registrada, deu origem à instauração de investigação preliminar (CAODC n.º 008/02) por aquele órgão do *Parquet* estadual, com o objetivo de reunir elementos para formar a opinião ministerial quanto a quais medidas seriam adequadas para resolver a questão.

10 – Dentre as diligências determinadas com a deflagração daquele procedimento administrativo, requisitaram-se de ambas as rés, assim como a agência governamental reguladora dos serviços de telecomunicações, ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – os esclarecimentos que julgassem pertinentes aduzir.

11 – Em sua resposta, a primeira investigada, T. N. L. (fls.08/10) confessa, desde logo, a matéria de fato alegada pelo reclamante, mas contrapõe que as ligações 102, ‘efetuadas pelos usuários com o intuito de obter informações diversas’ somente são gratuitas quando realizadas por um telefone público e não quando realizadas por um telefone fixo ou móvel’.

12 – A Segunda investigada, outrossim, ofereceu a manifestação às fls. 11/12, destacando que não pode ser responsabilizada pela indisponibilidade do serviço de informações aos usuários da telefonia celular, visto que a responsabilidade ‘pelo armazenamento e divulgação das informações obtidas através desse serviço’ é da operadora de telefonia fixa que está, por isso, obrigada a prestá-lo, inclusive por disposição contratual expressa (Cláusula 15.1,

inciso XIV do contrato de concessão firmado com o Poder Público).

13 – Ademais, ainda que a informação dos dados cujo acesso se indisponibilizava ao consumidor caracterize serviço de utilidade pública, não podendo ser objeto de barganha comercial entre as concessionárias investigadas, aduz a investigada T. C. a sua resposta que teriam sido ‘divergências’ comerciais entre as mesmas a causa deste espetáculo de desrespeito explícito ao consumidor, destinatário final do serviço que acaba, porém, não recebendo o tratamento que merece.

14 – A ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações S/A, finalmente, apresentou os esclarecimentos às fls. 16/17, instruídos, assaz oportunamente, da regulamentação aplicável à espécie, i.e., o Regulamento STFC, aprovado pela Resolução n.º 85/98 (fls.18/36), relativo à telefonia fixa, assim como a Norma Geral de Telecomunicações NGT n.º 20/96 (fls. 37/55), que regulamenta o SMC (serviço móvel celular).

15 – Referida agência reguladora elucida que as chamadas para o número 102 devem ser gratuitas quando geradas de telefone público (Telefone de Uso Público TUP) e que “o posicionamento da T./RJ quando menciona que ‘tais ligações somente são gratuitas quando realizadas por um telefone público’ está incorreto”.

16 – Alinhava sua manifestação o Gerente Geral de Outorga, Acompanhamento e Controle da Obrigações Contratuais da ANATEL, David Ribeiro Machado, com o esclarecimento de que a primeira investigada, na qualidade de prestadora de STFC (Serviço de telefonia fixo comutado) deve assegurar acesso irrestrito ao serviço de informação ‘para todos os usuários, independente de o acesso ser originado de um terminal fixo ou móvel’.

17 – Releva observar que ambas as investigadas também foram citadas a se manifestar sobre a possibilidade de subscrever termo em que se comprometeriam a ajustar sua conduta à legalidade, voluntariamente, tornando o serviço de auxílio à lista (102) fornecido pela primeira investigada novamente disponível a qualquer usuário dos serviços de telecomunicação, de maneira gratuita. Referido documento não teve, porém, o condão de dar cabo ao conflito coletivo instalado, razão por que não restou ao MPRJ outra alternativa senão a de recorrer ao Poder Judiciário.

18 – Finalmente, em que pese ao fato de que aquele serviço de informações (auxílio à lista – 102) haver sido mantido em caráter de indisponibilidade para acesso de usuário da telefonia celular desde período anterior a todo o lapso em que tem transcorrido esta investigação, deflagrada

em 09 de janeiro de 2002, vêm as investigadas de reinstituí-lo: entretanto, ao invés de *tout court* alijar aquele consumidor do acesso ao banco de dados referido, como vinham fazendo, passou o usuário, para se lhe deferir o acesso até então negado, a ter de concordar com os termos da saudação eletrônica da segunda investigada (fls. 118) que lhe comunica que

*‘Para este serviço, além do valor da ligação será cobrado pela informação um valor adicional de R\$ 1,11 (um real e onze centavos), desligue ao final da mensagem’ (fls.118).*

19 – Com isso, em franco prejuízo ao consumidor, terão logrado as investigadas o ‘acordo comercial’ que perseguiram para continuar a prestar o serviço público de telecomunicações adequadamente: a investigada T. N. L. recebe do consumidor o valor referido para prestar a informação e a investigada T. C. cobra do mesmo o custo da ligação. O consumidor, por outro lado, paga duas vezes ainda que a disciplina jurídica aplicável à espécie confira-lhe o direito de acessar o serviço de informação em tela e receber a informação procurada a partir de serviço móvel celular sem que qualquer custo lhe seja efetivamente oneroso.

### **III – Do Direito**

20 – Se, de um modo geral, a relação de hipossuficiência entre consumidor e fornecedor haja inspirado o Legislador Constituinte originário a inserir dentre os Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, explicitando os Direitos e Garantias Fundamentais, a defesa do consumidor como função do Estado (art.5º, inc. XXXII, CR), com maior razão a atuação estatal deve-se fazer presente quando se trate de relação de consumo instaurada entre o consumidor e o fornecedor de serviço público, como as concessionárias de serviço de telecomunicações, ora investigadas.

21 – É que, no primeiro caso, a pujança do poder econômico do fornecedor contrastada com o indivíduo consumidor pode gerar incontáveis situações de desequilíbrio contratual, que a disciplina jurídica aplicável quis poder de corrigir. No caso da relação de consumo entretida com prestadoras de serviço público, outrossim, a atuação do Estado deve voltar-se não só para a manutenção do equilíbrio da avença mas também para garantir que o fornecedor, na qualidade de prestador de atividade econômica delegada

(concessionário), observe rigorosamente as condições necessárias para manter o direito de explorá-la.

22 – Na espécie, a primeira investigada, T. N. L., ao negar o acesso ao serviço de informação (auxílio à lista – 102) a qualquer usuário do sistema nacional de telecomunicações (*rectius*, ao usuário do serviço móvel celular), descontinuou a prestação do serviço público para o qual recebeu concessão de exploração, e violou preceito expresso do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, que dispõe:

*‘Art. 22 – Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo Único – Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código’.*

23 – Em comentário a referido artigo, em especial quanto ao conceito de ‘serviço público essencial’ e suas conseqüências para o efeito de ser-lhe exigida a devida continuidade, Zelmo Denari pontifica que todo serviço público é prestado em prol da coletividade e não pode deixar de ser oferecido aos usuários como um todo. Senão, vejamos:

*‘Com efeito, cotejados, em seus aspectos multifários, os serviços de telecomunicação telefônica, de fornecimento de energia elétrica, água, coleta de esgoto ou de lixo domiciliar, todos passam por uma gradação de essencialidade, que se exacerba justamente quando estão em causa os serviços públicos difusos (uti universi) relativos à segurança, saúde e educação.*

*Parece-nos, portanto, mais razoável sustentar a imanência desse requisito em todos os serviços prestados pelo Poder Público.*

*Assim, partindo do pressuposto de que todos os serviços públicos são essenciais, resta discorrer sobre a exigência legal de sua continuidade. A nosso aviso, essa exigência do art. 22 não pode ser subentendida: ‘os serviços essenciais devem ser contínuos no sentido de que não podem deixar de ser ofertados a todos os*

*usuários, vale dizer, prestados no interesse coletivo.’ (In Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 7ª edição, p. 194/195).*

24 – Logo, salta aos olhos que já o próprio Código veda que seja descontinuado o serviço em tela, em todos os seus aspectos, inclusive quanto à interrupção da prestação de auxílio à lista para quem não seja assinante da investigada T. N. L.

25 – Além disso, ambos os regulamentos aplicáveis ao caso, i.e., o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução n.º 85/98, assim como a Norma Geral de Telecomunicações NGT n.º 20/96 (Serviço Móvel Celular), não deixam dúvidas quanto à ilegalidade daquela interrupção.

26 – A disciplina do SMC, i.e., a NGT n.º 20/96, acerca das características operacionais do sistema dispõe expressamente que o usuário da telefonia celular não pode deixar de ter acesso aos serviços especiais oferecidos pela rede pública de telecomunicações, ‘sem qualquer tipo de discriminação ou restrição’ (fls. 47), *verbis*:

*5.8.1. Deve ser permitido ao usuário do SMC que a Estação Móvel por ele utilizada receba e origine, automaticamente e em qualquer ponto da Área de Serviço, chamadas telefônicas de e para qualquer outro usuário, do STP ou do SMC. O usuário de Estação Móvel deve ainda ter acesso ao Serviço Telefônico Público interurbano automático, semi-automático ou manual, internacional e aos serviços especiais oferecidos pela rede pública de telecomunicações, sem qualquer tipo de discriminação ou restrição.’ (gn)*

27 – Ainda que a prestação do serviço especial oferecido pela rede pública de telecomunicações (o auxílio à lista 102 oferecido pela investigada T.) haja sido restabelecido, voltando qualquer estação móvel a ter acesso ao mesmo, a forma de sua prestação foi ilegalmente alterada em relação a como se dava anteriormente à vedada interrupção.

28 – É que o referido serviço era fornecido a qualquer dos usuários da telefonia móvel que o requisitasse sem que as concessionárias investigadas, por expresse impedimento legal, pudessem ser remuneradas por ele, nem quanto ao valor da ligação para acessá-lo, nem quanto

ao do serviço em si. A inteligência desta disciplina é singela: a autorização para prestar o serviço especial de auxílio à lista sob remuneração limita-se à hipótese de o mesmo ser acessado de um telefone fixo, ocasião em que, mesmo assim, as investigadas estão proibidas de cobrar pela chamada em si.

29 – Isto porque, presume-se, o consumidor, neste caso, teria a alternativa de obter a mesma informação que deseja ao acessar aquele serviço especial, consultando a lista telefônica obrigatória e gratuita (LTOG), o que, porém, não lhe seria facultado quando procura obter informação a partir de uma estação móvel ou um telefone público, pois ninguém pode ser obrigado a carregar aquela lista para onde quer que se locomova.

30 – Por isso, prevê expressamente a NGT n.º 20/96 SMC que

*‘5.8.1.1 – A Concessionária de SMC deve assegurar o acesso gratuito dos seus usuários aos serviços que são de **acesso gratuito** no Serviço Telefônico Público.’ (fls. 47 – gn).*

31 – Por outro lado, os ‘serviços que são de acesso gratuito no Serviço Telefônico Público’ vêm pormenorizados no art. 87 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), que prevê também de forma expressa o serviço de informações de lista de assinantes. Assim,

*Art. 87 – Os TUP (telefones de uso público) devem garantir o **acesso gratuito aos serviços de informações de lista de Assinantes** e aos serviços públicos de emergência previstos no art. 39 deste Regulamento.’ (gn – fls. 32, verso).*

32 – Finalmente, não só a informação efetivamente prestada não pode ser objeto de custo para o consumidor que a requisita de uma estação móvel celular, mas tampouco a própria chamada que o conecta ao número de auxílio à lista 102 pode de qualquer forma onerá-lo, sob pena de discriminação *vis-à-vis* o usuário que o acessa de um telefone fixo ou público.

33 – A razão desta assertiva aflora da própria disposição consagrada no art. 41 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), que, mais uma vez, destaca que é gratuito o acesso à central de informação. Logo, mesmo que o acesso de um terminal fixo, o consumidor não é

cobrado pela chamada em si mas tão-somente pela informação eventualmente prestada e, aliás, desde que a mesma não conste de sua lista telefônica.

*‘Art. 41 – A Prestadora deve tornar disponível o acesso gratuito à central de informação e de atendimento do Usuário, conforme previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade.’ (gn – fls. 28)*

34 – Por tudo isso, ao interromperem o acesso dos usuários da telefonia celular ao serviço de informações, as investigadas T. e T. C. violaram o direito básico do consumidor à ‘adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral’ (art. 6º, inc. X, Lei nº 8.078/90) e, em consequência, têm a obrigação genérica de reparar o dano que eventualmente tenha emergido desta ilegalidade.

35 – Por outro lado, ao restabelecerem a prestação do serviço referido ao usuário de estação móvel condicionado a dois pagamentos, o primeiro pela ligação ao número do auxílio à lista (102), embolsado pela investigada T. C. e o segundo pela informação acaso prestada, a ser repassado à investigada T., exigem do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, inc. V, Lei n.º 8.078/90), a uma porque o acesso àquele serviço deve ser gratuito em qualquer situação (*rectius*, inclusive a partir de telefone fixo) e, a duas, porque a informação prestada a usuário de estação móvel não pode ser cobrada.

36 – Devem, com isso, as investigadas reparar o dano pela cobrança indevida que impingem ao consumidor na forma do art. 42, Parágrafo Único da lei n.º 8.078/90, tudo isso sem prejuízo de, incontinenter, restabelecerem a prestação do serviço de informação aos usuários da telefonia móvel sem que lhes seja cobrado, quer pela ligação gerada de aparelho celular, quer pelo valor da informação eventualmente prestada.

#### **IV – Dos requerimentos**

##### ***a) Da antecipação da tutela***

37 – É flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do

Código Brasileiro de Defesa do Consumidor que erige a direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral e, sobretudo, dos regulamentos específicos que asseguram que, em homenagem à lógica e ao bom senso, o acesso ao serviço de informação a partir de estação móvel celular deve ser gratuito, assim como a informação que venha a ser prestada.

38 – A matéria de fato, outrossim, não se presta a controvérsias, visto que as investigadas não a contestaram em sede administrativa, havendo, no caso, portanto, prova inequívoca da verossimilhança da alegação de que as mesmas, após interromperem a prestação do serviço de informação a quem o acesse de SMC, instituíram sistema de cobrança dúplice ao usuário da telefonia celular que pretenda obter informação do serviço de auxílio à lista (102), fato que, de qualquer modo, pode ser facilmente constatado independente de maior indagação.

39 – Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame gera perigo de dano ao consumidor, pois, se subsistir vigente aquele sistema de cobrança ilegal até o término desta querela, o consumidor em questão terá de ter pago duas vezes por serviço cujo fornecimento a lei lhe garante seja inteiramente gratuito, prejuízo cuja reparação estará dificultada até mesmo em razão de sua dispersão e que terá proporcionado o enriquecimento sem causa das concessionárias investigadas.

40 – Finalmente, destaque-se que a determinação judicial que impeça a cobrança ilegal não impedirá que as investigadas venham a promovê-la caso a tutela antecipada seja a qualquer tempo revogada ou modificada, o que descaracteriza qualquer alegação de *periculum in mora in reverso* de que as rés pudessem lançar mão.

41 – Pelo exposto, requer o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro acolha esse r. juízo o presente requerimento de antecipação da tutela definitiva para notificar as rés, na pessoa de seus representantes legais, para, em 24 (vinte e quatro) horas a partir do recebimento do respectivo mandado, absterem-se de cobrar e/ou receber qualquer tipo de pagamento pela prestação do serviço de informação (auxílio à lista – 102) a quem o acesse de estação móvel celular, reinstituindo, com isso, o regime de gratuidade que a lei reservou para a prestação deste serviço para esta espécie de consumidor.



42 – Por outra, para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, r. o MP, caso transcorra em branco o prazo fixado para a adequação requerida, expeça-se ofício à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, comunicando que, enquanto perdurar a situação de ilegalidade ora impugnada, a primeira investigada, T. N. L., restará impedida judicialmente de dar início à exploração do serviço público de telecomunicações móvel celular.

43 – Quanto à investigada T. C., considerando que o valor da multa deve ser suficiente para que a ré prefira cumprir o preceito a recolhê-lo e tendo em vista a capacidade econômica de referida investigada na qualidade de empresa multinacional, r. o MP seja cominada multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para o caso de descumprimento da decisão que acolher o pedido de antecipação de tutela, valor a ser revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) previsto pelo Decreto n.º 1.306/94.

***b) Da tutela definitiva***

44.- Pelo exposto, requer finalmente o MP:

a) a citação das rés para, querendo, contestarem a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;

b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, condenando-se as rés a se absterem de cobrar dos usuários do serviço móvel celular pela ligação para o serviço de auxílio à lista, assim como pela informação que lhes seja eventualmente fornecida, tornando-se definitiva a tutela antecipada;

c) que sejam as rés condenadas a indenizar o dano que houverem causado ao consumidor com a cobrança indevida, repetindo o indébito em valor igual ao dobro do que pagou em excesso, assim como reconhecendo a obrigação das rés de reparar eventual dano moral de que acaso tenha padecido o consumidor;

d) que sejam as rés condenadas a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, mediante depósito em conta corrente n.º 06621-4, ag. 3403, Banco BANERJ S/A., na forma da Lei n.º 2.819/97.

Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, em especial pela prova testemunhal, por depoimentos pessoais dos representantes legais das réis, bem como pela prova documental superveniente, atribuindo-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Rio de Janeiro, 14 de maio de 2002

**RODRIGO TERRA**

*Promotor de Justiça*

**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**PODER JUDICIÁRIO**

2002.001.056155 – 1 – 1 MMG 15/05/2002 13:39

07-L LIV: 2002/0001 Fls: 130 (SORT.)

3. OFÍCIO. 8ª VARA EMPRESARIAL FAL (D108)

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

JUIZ: ALEXANDER DOS SANTOS MACEDO

ESCRIVÃO: NILO FRAGOSO LEAL

REQTE: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ADV. :

RÉU: T. N. L. E OUTRO

ADV.:

---

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

---

8ª Vara Empresarial de Falências e Concordatas

Autor – Ministério Público

Rés – T. e T. C.

Processo n.º 2002.001.056155-1

Promoção pelo Ministério Público

**MM. DR. JUIZ,**

1 – Esse r. juízo, acolhendo requerimento de antecipação de tutela deduzido em ação civil pública movida em face das rés, determinou que as mesmas, em 24 horas, se abstivessem de prestar o serviço de auxílio à lista – 102 – mediante qualquer tipo de cobrança para o consumidor que o acesse de um aparelho de telefone celular (SMC), sob pena de expedição de ofício à ANATEL comunicando que, por determinação judicial, a primeira ré encontra-se impedida de dar início à exploração do serviço de telefonia celular e, quanto à segunda ré, pagamento de multa diária de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

2 – Após a devida notificação das mesmas para cumprirem o decidido por esse r. juízo, verificou-se o que parecia a adequação das rés à legalidade, visto que suspenderam a saudação eletrônica que comunicava ao usuário da telefonia celular que acessasse aquele serviço de informação de que, para que a ligação respectiva fosse completada, o mesmo teria de estar

de acordo com o pagamento da chamada em si (cobrada pela ré T.), assim como da informação eventualmente prestada, a ser repassada para a ré T., no valor de R\$ 1,11 (um real e onze centavos).

3 – Ocorre que chegou ao conhecimento deste órgão de atuação ministerial e, inclusive, já veio a ser veiculado pela mídia, que, em que pese à suspensão daquela comunicação eletrônica que, pelo menos, dava ao consumidor a opção de não acessar o serviço referido caso não quisesse pagar, ainda que inevitavelmente, pelo menos, as rés continuam a impingir ao consumidor aquela cobrança dúplice ilegal.

4 – Pelo exposto, considerando que, a se confirmar referido comportamento, as rés, a pretexto de cumprir o decidido, terão modificado a forma de prestação do serviço em tela para piorar a situação jurídica do consumidor, que acessará o serviço referido sem saber daquela dúplice cobrança, induzido ao erro de que seria gratuito o serviço referido pela supressão daquela saudação eletrônica, a revelar má-fé das rés por pretenderem enganar dolosamente esse r. Juízo quanto ao cumprimento do r. decisum antecipatório, **requer o MP a imediata notificação das mesmas para, invertendo o ônus da prova, manifestarem-se fundamentadamente quanto ao cumprimento daquele r. decisório em 48 horas.**

Rio de Janeiro, 29 de maio de 2002

**RODRIGO TERRA**  
*Promotor de Justiça*

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA PROMOVIDA PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CONTRA A T. N. L. S/A PARA IMPEDIR A COBRANÇA DAS LIGAÇÕES SEM QUE CONSTE A REPRESENTAÇÃO NUMÉRICA DA “LEITURA DO CONTADOR”.**

---

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

---

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara de Falências e Concordatas

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, CGC28305936/0001-40, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições legais, vem, com a presente, mover

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER**  
**Com pedido liminar**

em face de T. N. L. S/A, CNPJ 33000118/0001-79, inscrição estadual 81.680.469, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:

**I – Da legitimidade do Ministério Público**

1 – O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo preceitua o art. 127 da CR.

2 – Nos termos do art. 82, inciso I da Lei nº 8078/90 e do art. 5º da Lei nº 7347/85, incumbe ao MP a defesa dos direitos transindividuais dos consumidores, através da propositura de ação civil pública.

3 – Por outro lado, nos termos do art. 81, Par. Único da Lei nº 8078/90, estão compreendidos na definição de interesses transindividuais as seguintes espécies de direitos: (i) direitos difusos – de natureza indivisível, tendo titulares indetermináveis, que estão relacionados por circunstâncias de fato; (ii) direitos coletivos – de natureza indivisível, tendo titulares determináveis que estão unidos por uma relação jurídica de base e (iii) direitos individuais homogêneos – de natureza divisível, tendo titulares determináveis que estão relacionados por uma situação fática (origem comum).

4 – Consoante a doutrina pátria, muitas vezes, uma mesma situação

pode importar em lesão concomitante a mais de uma categoria de direitos transindividuais. Admite-se, nestas hipóteses, que em uma mesma ação civil pública se discutam, por exemplo, direitos difusos e individuais homogêneos, ou direitos coletivos e individuais homogêneos. Neste sentido, importa transcrever a lição do professor Hugo Nigro Mazzilli:

*“Para a defesa na área cível dos interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos, e, em certos casos, até mesmo para a defesa do próprio interesse público, existem as chamadas ações civis públicas ou ações coletivas. Nelas, não raro se discutem interesses transindividuais de mais de uma natureza.*

*Assim, numa ação coletiva, que vise a combater aumentos ilegais de mensalidades escolares, bem como pretenda a repetição do indébito, estaremos discutindo a um só tempo, interesses coletivos em sentido estrito (a ilegalidade em si do aumento, que é compartilhada de forma indivisível por todo o grupo lesado) e, também interesses individuais homogêneos (a repetição do indébito, proveito divisível entre os integrantes do grupo lesado)”. (Grifos nossos – Hugo Nigro Mazzilli. A defesa dos interesses difusos em juízo – 12ª edição. Editora Saraiva, 2000, páginas 49 e 50).*

5 – A presente ação civil pública fundamenta-se, em síntese, no fato de a ré haver sonogado, a partir de dezembro/2000, a informação que até então constava do documento de cobrança que remetia ao consumidor, relativa à representação numérica que se seguia à ‘leitura do contador’, o que impede o consumidor de conferir a exatidão do ‘consumo atual’ pelo qual é cobrado pela ré.

6 – Ora, o direito a ser devidamente informado do que se é cobrado é indivisível e seus titulares se relacionam por um liame jurídico comum que mantêm com a concessionária investigada, sendo o MP parte legítima para procurar sua proteção judicial.

## **II – Dos Fatos**

7 – Em 22 de novembro de 2001, esta Promotoria de Justiça de Interesses Difusos e Direitos Coletivos recebeu reclamação formal do consumidor GERALDO PEREIRA (fls. 07/08) que, na qualidade de usuário do serviço público de telecomunicações, de cuja prestação a ré é concessionária,

alegava que a expressão ‘leitura do contador’ seguida de sua representação numérica haviam sido suprimidas de sua conta de telefone remetida pela ré (fatura de serviços de telecomunicações), o que o impossibilitava de conferir se o ‘consumo atual’ de pulsos registrado na mesma e, sobretudo, o valor que lhe era cobrado pelo mesmo, estava correto.

8 – Alegava ainda haver sido surpreendido por referida supressão, pois, até dezembro/2000, através daquela informação, fora possível ao reclamante verificar que a ré lhe enviara, repetidas vezes, contas que lhe apontavam ‘consumo atual’ incorreto, pois não resultava da subtração da ‘leitura do contador’ registrada no mês posterior com relação ao do mês anterior. Esta operação, como sustenta e comprova *ab initio*, possibilitou-lhe contestar as cobranças indevidas (fls. 21/39) e reclamar junto à ré, que, então, confessando o erro, repetiu o indébito (fls. 43).

9 – Ilustra o mesmo, com documentos, a maneira pela qual esta supressão permite que a ré aufera vantagem excessiva (fls. 21/48); em um dos episódios que refere, destaca as cobranças pelo consumo de pulsos que lhe remeteu a ré nos meses de dezembro/2000; janeiro/2001; fevereiro/2001 e março/2001.

10 – Segundo demonstra, foi instalada em sua residência linha telefônica com novo número em 15 de fevereiro de 2001. Verifica-se do documento de cobrança respectivo que se registrou então o consumo de tão-só 102 (cento e dois) pulsos (‘consumo atual’ pelo mês de fevereiro), conforme estampado em sua conta telefônica, pelo qual pagou corretamente.

11 – Ao receber a cobrança pelo ‘consumo atual’ relativo ao mês de março, porém, o reclamante constatou que a ré havia consignado no documento respectivo 696 (seiscentos e noventa e seis) pulsos, quantidade que o consumidor não reconhecia, pois, naquele período, seu consumo teria sido ainda mais reduzido que o registrado na conta anterior (fevereiro/2001).

12 – Apercebeu-se o reclamante, então, que a quantidade de pulsos imputada ao mesmo como efetivamente consumida resultava, na verdade, de ‘marcação pela média’, visto que, como comprova, a soma dos pulsos registrados a título de ‘consumo atual’ nas contas telefônicas dos meses em que a linha referida não estava instalada em sua residência, i.e., dezembro/2000 (1.266), janeiro/2001 (1.021), e do mês de fevereiro/2001 (102) – tudo cf. fls. 22, totalizava 2.389 (dois mil trezentos e oitenta e nove) pulsos, que, divididos pelo número de meses respectivos (três), chegava à quantidade de 796 (setecentos e noventa e seis) pulsos.

Estes, subtraídos da franquia de 100 (cem) pulsos, revelam o que lhe era então cobrado, i.e., 696 (seiscentos e noventa e seis) pulsos, relativos à conta telefônica do mês de março de 2001.

13 – O mesmo sistema adotou a ré para exigir-lhe o pagamento do valor relativo ao ‘consumo atual’ consignado em sua conta de telefone do mês de abril. Ao invés de limitar a cobrança ao que o consumidor houvesse efetivamente consumido, somou o consumo que constara das três faturas dos meses de março, fevereiro e janeiro, imediatamente anteriores, (796+102+1021, respectivamente) que totalizava 1919 (hum mil novecentos e dezenove) pulsos que, divididos por três, resultava no consumo de 639,67 pulsos ou, como constante de sua conta relativa ao mês de abril, 640 (seiscentos e quarenta) pulsos consumidos.

14 – Referida reclamação deu origem à instauração do Inquérito Civil Público n.º 51/01 por este órgão de atuação do *parquet* estadual, com o objetivo de reunir elementos para formar a opinião ministerial quanto às medidas necessárias para resolver a questão apresentada.

15 – Dentre as diligências determinadas com a deflagração daquele procedimento administrativo, requisitou-se da ré que se manifestasse acerca dos fatos alegados pelo reclamante, assim como que remetesse a este órgão o relatório de comprovação gráfica referente ao serviço prestado relativo à conta do reclamante de abril/2001, ‘a fim de comprovar a existência de método seguro de aferição’ (fls. 04), sem que porém, a requisição ministerial haja sido atendida.

16 – Debalde também foi o esforço enviado pelo MP para que a ré se adequasse voluntariamente à legalidade, subscrevendo o termo de ajustamento de conduta anexado às fls. 74/75, visto que, até o momento, nenhuma manifestação sobre o mesmo veio ao conhecimento desta Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor.

17 – Outrossim, requisitou-se da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações a designação de um perito que, sob supervisão do *parquet* estadual, constaria a efetiva ‘existência de leitores de pulsos e/ou medidores e seu correto funcionamento’. Ofereceu aquela agência a resposta às fls. 59/61, em que se limita a referir aos métodos de medição do serviço telefônico local e acrescentar não dispor de serviço para proceder àquela inspeção técnica especializada.

18 – Por outro lado, no curso da investigação que serve de base à presente, vieram a ser anexadas aos respectivos autos diversas outras



reclamações relativas a assunto conexo, i.e., cobrança indevida de pulsos (fls. 70), tendo, inclusive, este órgão recebido comunicação do Juizado Especial Cível de Pendotiba da Comarca de Niterói acerca de repetidas ações individuais movidas contra a ré por causa da falta de meios ‘que permitam a identificação dos pulsos para fins de fiscalização pelo consumidor’ (fls. 47/58).

19 – A ré, por outro lado, ainda que alegue, em resposta ao consumidor ora reclamante, que a tecnologia utilizada pelo sistema de prestação de serviços telefônicos não permita a remessa para os usuários de ‘conta detalhada referente às ligações efetuadas para telefone fixo local, pois não mantém registrado o racionamento das chamadas, mas tão-somente o complemento e o tempo (duração da chamada)’ (fls. 71), esclarece que este sistema opera com bastante precisão quanto à medição dos pulsos.

20 – Finalmente, apurou-se nesta sede inquisitorial civil pública que referido óbice técnico que a ré alega para deixar de detalhar o serviço público que presta não impede, todavia, que, pelo menos da ‘leitura do contador’, o consumidor seja devidamente informado para conferir se os pulsos registrados como ‘consumo atual’ em sua conta telefônica estão exatos.

21 – Ao contrário, tendo a representação numérica relativa à ‘leitura do contador’ sido, inadvertidamente, suprimida daquele documento de cobrança, subtraiu a ré do consumidor a possibilidade de, fundamentadamente, não se obrigar pelo pagamento de valores que considere indevidos, ainda que a disciplina jurídica aplicável à espécie confira-lhe o direito de só pagar pelo que houver efetivamente consumido.

### **III – Do Direito**

22.- Se, de um modo geral, a relação de hipossuficiência entre consumidor e fornecedor haja inspirado o Legislador Constituinte originário a inserir dentre os Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, explicitando os Direitos e Garantias Fundamentais, a defesa do consumidor como função do Estado (art. 5º, inc. XXXII, CR), com maior razão a atuação estatal deve-se fazer presente quando se trate de relação de consumo instaurada entre o consumidor e o fornecedor de serviço público, como a concessionária de serviço de telecomunicações, ora investigada.

23 – É que, no primeiro caso, a pujança do poder econômico do fornecedor contrastada como o indivíduo consumidor pode gerar incontáveis

situações de desequilíbrio contratual, que a disciplina jurídica aplicável quis poder de corrigir. No caso da relação de consumo entretida com prestadoras de serviço público, outrossim, a atuação do Estado deve voltar-se não só para a manutenção do equilíbrio da avença mas também para garantir que o fornecedor, na qualidade de prestador de atividade econômica delegada (concessionário), observe rigorosamente as condições necessárias para manter o direito de explorá-la.

24 – Na espécie, a ré, ao suprimir do documento de cobrança que envia ao consumidor a representação numérica da ‘leitura do contador’, pela qual o mesmo teria como conferir a exatidão da quantidade de pulsos que teria consumido (consumo atual = leitura do contador do mês posterior – leitura do contador do mês anterior), descontinuou a forma de prestação do serviço público para o qual recebeu concessão de exploração, e violou preceito expresso do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, que dispõe:

*‘Art. 22 – Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo Único – Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.’*

25 – Em comentário a referido artigo, em especial quanto ao conceito de ‘serviço público essencial’ e suas conseqüências para o efeito de ser-lhe exigida a devida continuidade, Zelmo Denari pontifica que todo serviço público é prestado em prol da coletividade e não pode deixar de ser oferecido aos usuários como um todo. Senão, vejamos:

*‘Com efeito, cotejados, em seus aspectos multifários, os serviços de telecomunicação telefônica, de fornecimento de energia elétrica, água, coleta de esgoto ou de lixo domiciliar, todos passam por uma gradação de essencialidade, que se exacerba justamente quando estão em causa os serviços públicos difusos (uti universi) relativos à segurança, saúde e educação.*

*Parece-nos, portanto, mais razoável sustentar a imanência desse requisito em todos os serviços prestados pelo Poder Público. Assim, partindo do pressuposto de que todos os serviços públicos são essenciais, resta discorrer sobre a exigência legal de sua continuidade. A nosso aviso, essa exigência do art. 22 não pode ser subentendida: ‘os serviços essenciais devem ser contínuos no sentido de que não podem deixar de ser ofertados a todos os usuários, vale dizer, prestados no interesse coletivo.’ (In Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 7ª edição, p. 194/195).*

26 – Logo, salta aos olhos que já o próprio Código veda que seja descontinuado o serviço em tela, em todos os seus aspectos, inclusive quanto à forma de cobrança que a concessionária dirige ao consumidor. Releva observar que, em sendo este a parte hipossuficiente da relação de consumo, assoma teratológico sonegar-lhe informação de que necessitará para controlar a exatidão da contraprestação que deve pelo serviço prestado.

27 – Por outro lado, o direito à informação é pedra fundamental do Sistema de Proteção ao Consumidor. Somente o que houver sido efetivamente consumido é que deve vir a ser cobrado do consumidor que, por isso, deve ser informado detalhadamente acerca da quantidade, características, composição, qualidade e preço do serviço prestado. Esta, aliás, é a dicção do art. 6º, inc. III do CODECON, que erige a direito básico do consumidor ser adequadamente informado acerca do serviço consumido. Vejamos:

*‘Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam;’*

28 – A inteligência de referida disposição visa justamente a resguardar o consumidor da possibilidade de ser cobrado por produto ou serviço que não tenha recebido.

29 – Com a informação adequada nos termos do artigo referido, poderá o mesmo conferir se paga pelo que lhe foi de fato entregue.

A desinformação, neste aspecto, é o que viabiliza o enriquecimento indevido do fornecedor, como, no caso, a ora ré, que, inclusive, repetiu o indébito detectado por um de seus assinantes, confessando que errara ao cobrar-lhe por serviço não prestado.

30 – Outros tantos, porém, por falha do dever de informação por parte da ré, sequer terão constatado referido erro; por isso, o fornecedor deve viabilizar o controle do serviço que presta para que o consumidor controle-lhe a exatidão e exerça seu direito de só pagar pelo que houver consumido.

31 – Nesta mesma linha de raciocínio, a Lei Geral de Telecomunicações destacou que é prerrogativa deste usuário do serviço público respectivo ter conhecimento das tarifas cobradas pela sua prestação, assim como da forma em que esta se dá, quando dispõe que

*Art. 3º - O usuário de serviço de telecomunicações tem direito:*

*(...)*

*IV – à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços’*

32 – Para arrematar, a regulamentação que trata especificadamente do serviço público prestado pela ré, o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução n.º 85/98, ao tratar ‘da cobrança dos serviços’, detalha assim a obrigação da ré de prestar a informação adequada, *verbis*:

*‘Art. 54 - O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.’*

33 – Como salta aos olhos, sem informar o consumidor por que o mesmo paga, a ré não pode lhe cobrar pelo serviço público que presta por concessão do Poder Público, sobretudo se o que cobrar não houver sido efetivamente prestado, sob pena de enriquecimento ilícito.

34 – Deve ser destacado que não se visa, com a presente demanda, obrigar a ré a, como deveria, ‘discriminar, de maneira detalhada, clara e

explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço’, mas tão-somente viabilizar controle mínimo pelo consumidor da correção do que lhe está sendo efetivamente cobrado, reinserindo a representação numérica da ‘leitura do contador’.

35 – Por isso mesmo, com a sonegação da informação relativa à ‘leitura do contador’, a ré inviabiliza, ademais, o exercício do direito do consumidor de questionar os débitos contra ele lançados, ainda que o art. 62 daquele Regulamento disponha que

*‘Art. 62 – O Assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela prestadora, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos.*

*Parágrafo Único – O pagamento dos valores questionados pelo Assinante somente poderá ser exigido pela Prestadora quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.’*

36 – Finalmente, com esta prática abominável de desrespeito reiterado ao direito do consumidor por parte da ora ré, verificou-se, como deduzido nesta peça, que a mesma instituiu, para o caso do reclamante em tela, sistema de cobrança de pulsos *pela média*.

37 – Por referido critério de aferição, o consumidor paga por pulsos que não consome, auferindo a ré vantagem patrimonial manifestamente excessiva e aumentando-se geometricamente, com isso, o número de ações individuais ajuizadas nos Juizados Especiais Cíveis deste estado, por conta de cobranças indevidas que o consumidor recebe da ora ré.

#### **IV – Dos Requerimentos**

##### **a) Da antecipação da tutela**

38 – É flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor que erige a direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral e, sobretudo, dos regulamentos específicos que asseguram que, em homenagem à lógica e ao bom-senso, a informação adequada quanto à quantidade e preço do serviço prestado.

39 – A matéria de fato, outrossim, não se presta a controvérsias, visto que a ré não a contestou em sede administrativa, havendo, no caso, portanto, prova inequívoca da verossimilhança da alegação de que a mesma (a) até dezembro/2000, informava ao consumidor a representação numérica relativa à ‘leitura do contador’ em sua conta telefônica; (b) que referida informação viabilizava o controle da correção do ‘consumo atual’ pelo qual era cobrado, também constante da mesma; (c) repetiu o indébito do consumidor que reclamou da cobrança indevida com base nesta forma de controle; (d) aferiu e cobrou por consumo inexistente, pois adotou critério ‘pela média’.

40 – Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame gera perigo de dano ao consumidor, pois, se subsistir vigente aquele sistema de cobrança ilegal até o término desta querela, o consumidor em questão terá de ter pago por pulsos que não consumiu, prejuízo cuja reparação restará dificultada até mesmo em razão de sua dispersão e que terá proporcionado o enriquecimento sem causa da concessionária investigada.

41 – Finalmente, destaque-se que a determinação judicial que obrigue a ré a informar ao consumidor a representação numérica de ‘leitura do contador’ em suas faturas não oferece qualquer espaço para alegação de *periculum in mora in reverso*, pois nenhum prejuízo poderá a mesma sofrer por reinserir no documento de cobrança que remete ao consumidor dado que dela já constava anteriormente.

42 – Pelo exposto, requer o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro acolha esse r. juízo o presente requerimento de antecipação da tutela definitiva para notificar a ré, na pessoa de seus representantes legais, para, em 24 (vinte e quatro) horas a partir do recebimento do respectivo mandado, abster-se de expedir contas de telefone devidas pelo serviço que presta sem que das mesmas conste a representação numérica relativa à ‘leitura do contador’, reinstituindo, com isso, o regime vigente antes de dezembro/2000 e viabilizando o controle pelo consumidor da correção do ‘consumo atual’ ali também registrado.

43 – Por outra, para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, r. o MP, caso transcorra em branco o prazo fixado para a adequação requerida, expeça-se ofício à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, comunicando que, enquanto perdurar a situação de ilegalidade ora impugnada, a primeira investigada, T. N.

L., restará impedida judicialmente de dar início à exploração do serviço público de telecomunicações móvel celular.

**b) Da tutela definitiva**

44 – Pelo exposto, requer finalmente o MP:

a) a citação da ré para, querendo, contestar a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;

b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, condenando-se a ré a se abster de cobrar dos usuários do serviço público de telecomunicações (STFC) sem que conste das respectivas contas telefônicas a representação numérica da ‘leitura do contador’, tornando-se definitiva a tutela antecipada;

c) que sejam as rés condenadas a indenizar o dano que houverem causado ao consumidor com a cobrança indevida, repetindo o indébito em valor igual ao dobro do que pagou em excesso, assim como reconhecendo a obrigação das rés de reparar eventual dano moral de que acaso tenha padecido o consumidor;

d) que sejam as rés condenadas a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, mediante depósito em conta corrente n.º 06621-4, ag. 3403, Banco BANERJ S/A., na forma da lei n.º 2.819/97.

45 – Protesta-se por todos os meios de provas em direito admitidos, em especial pela prova testemunhal, por depoimentos pessoais dos representantes legais das rés, bem como pela prova documental superveniente, atribuindo-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Rio de Janeiro, 28 de maio de 2002.

**RODRIGO TERRA**

*Promotor de Justiça*

# **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA PROCON/RJ E T. REFERENTE A COBRANÇAS RETROATIVAS.**

---

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS

---

**Nº do PROCESSO**  
**E-06/25.002/2001**

**DATA DO INÍCIO**  
**04.01.01**

## **PROCON/RJ**

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA –  
ENTRE PROCON/RJ E T.

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Pelo presente instrumento, o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, doravante denominado PROCON/RJ, situado à Rua Buenos Aires, XX, Centro, Rio de Janeiro, RJ, Órgão da administração pública direta estadual, vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Direitos Humanos, neste ato representado por seu Coordenador Geral, o senhor Átila Nunes Pereira Neto e T. – T., doravante denominada T., inscrita no CNPJ sob o n. 00000000/000-00, situada à Av. P. V., xxxx, Centro, Rio de Janeiro, RJ, neste ato representada por seu Diretor de Clientes Individuais, o senhor J. D. P. M.

Considerando que PROCON/RJ é órgão oficial integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na forma do artigo 105 da Lei n. 8078 de 11 de Setembro de 1990;

Considerando que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros, os princípios do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;



da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor por iniciativa direta, pela presença do Estado nas relações de consumo; com harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumidor e compatibilização da proteção ao consumidor, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170 da Constituição da República), sempre com base na boa-fé e no equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Considerando o que aduz o artigo 22 da Lei 8.078/90 “*os órgãos públicos , por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*” Cumpre salientar que é vedado ao fornecedor de serviços exigir do consumidor vantagem excessiva conforme artigo 39 do supramencionado diploma legal;

Considerando que a prestadora de telefonia deve apresentar cobranças ao consumidor no prazo de 90 (noventa) dias para chamadas nacionais, conforme o artigo 61, da Resolução n. 85. Devendo a cobrança anterior ao prazo mencionado ser feita em separado (artigo 1º, parágrafo primeiro da Lei Estadual n. 3024/98).

Resolvem, o PROCON/RJ e a T. em consonância com o posto no parágrafo 6º do artigo 113 da Lei n. 8.078/90 combinado com o artigo 6º Decreto n. 2181/97, que regulamentou o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, celebrar o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de conduta, de conformidade com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA 1ª - A Compromissária deste Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta compromete-se a efetuar as cobranças retroativas dos usuários de telefonia fixa em contas em separado.

CLÁUSULA 2ª - É assegurado o parcelamento do débito de acordo com as necessidades do consumidor conforme artigo 61, parágrafo único da resolução n. 85, de 30 de dezembro de 1998. A Empresa Compromissária apresentará formas de parcelamento dos pagamentos, que atendam as necessidades dos consumidores, ficando asseguradas, no mínimo, três parcelas mensais para clientes residenciais.

CLÁUSULA 3ª - Não serão emitidas para os consumidores contas com valor total inferior ou igual a R\$ 3,00 (três reais).

CLÁUSULA 4ª - A Concessionária não interromperá a prestação de serviços em virtude do não pagamento da conta em separado mencionada na Cláusula 1ª, salvo por ordem judicial ou no caso de inadimplência sobre negociação efetivada.

CLÁUSULA 5ª - No caso do lançamento de ligações não reconhecidas pelo consumidor, será emitida conta deduzida para permitir o pagamento dos valores incontroversos e será efetuado estudo aprofundado dos registros de ocorrência pela Compromissária que encaminhará as respostas conclusivas e fundamentadas às reclamações feitas nos órgãos de defesa do consumidor bem como àquelas reclamações feitas diretamente à empresa.

CLÁUSULA 6ª - Compromete-se a T. a disponibilizar canais diretos de comunicação com órgãos de defesa do consumidor signatários ou não do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta com a finalidade de dirimir qualquer controvérsia ou dúvida quando do atendimento aos consumidores nos respectivos órgãos bem como para negociação das contas enviadas.

CLÁUSULA 7ª - Os procedimentos administrativos, objeto deste Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, ficarão suspensos durante o período de vigência deste Compromisso, sem qualquer discussão de mérito, tendo continuidade se a compromissária deixar de cumprir quaisquer das cláusulas aqui estabelecidas *ex vi* do disposto no parágrafo 6º do artigo 113 da Lei n. 8.078/90.

O descumprimento das obrigações assumidas neste Termo será apurado mediante processo regular assegurado a compromissária a ampla defesa.

Descumprido o presente Termo pela compromissária, sem prejuízo das penalidades previstas neste instrumento, ser-lhe-ão restituídos todos os prazos que eventualmente tenha perdido durante a fase de defesa em virtude das negociações com a autoridade competente.

CLÁUSULA 8ª - Pelo descumprimento de qualquer das obrigações assumidas neste Termo de Compromisso fica a T. sujeita à multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por cláusulas, sem prejuízo das ações individuais e coletivas que eventualmente venham a ser propostas e de execução específica da obrigação supramencionada.

CLÁUSULA 9ª - Para acompanhamento do presente termo serão realizadas reuniões bimestrais, em datas e horários a serem agendados.

CLÁUSULA 10ª - O presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta entrará em vigor na data de sua assinatura sendo válido até 31 de junho de 2001.

E, por estarem de acordo, assinam o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, em duas vias de igual teor e forma.

Rio de Janeiro, dezembro de 2000.

**ÁTILA NUNES PEREIRA NETO**  
*Coordenador Geral do PROCON/RJ*

**J. D. P. M.**  
*Diretor de Clientes Individuais – T.*

**AÇÃO CIVIL COLETIVA PROPOSTA PELA ANACONT - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR E TRABALHADOR CONTRA A T. VISANDO A DECLARAÇÃO DE NULIDADE DA COBRANÇA DE PULSOS EXCEDENTES ENQUANTO NÃO FOREM DISCRIMINADAS OS PULSOS REFERENTES À FRANQUIA.**

ANACON I

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR E TRABALHADOR

FUNDADA EM JANEIRO DE 1994 CGC N.º 00261307/0001-46

RUA ALCINDO GUANABARA N.º 25, 5º ANDAR, CENTRO, RIO DE JANEIRO

TELEFONES 262-1510 / 220-4359

---

EXM.º SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA DE FALÊNCIAS E CONCORDATAS DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**ANACONT – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA AO CONSUMIDOR E TRABALHADOR**, associação civil fundada em janeiro de 1994, com seus estatutos devidamente registrados no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, sob o n.º de ordem 503152 do Protocolo do livro “A” n.º 44, 1994 e inscrita no CGC sob o n.º 00.261.307/0001-46, com sede na Rua Alcindo Guanabara n.º 25, 5º andar, Centro, nesta Cidade do Rio de Janeiro, representada por seu presidente JOSÉ ROBERTO SOARES DE OLIVEIRA, vem, com a devida vênua, por seu advogado infrafirmado (procuração anexa), nos moldes da Lei n.º 8.078/90 e da Lei n.º 7.347/85, propor a presente

### **AÇÃO CIVIL COLETIVA**

COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

contra a **T. – T. R. J.**, empresa brasileira inscrita no CNPJ sob o n.º 00000.000/0000-00, com endereço na Rua G. P., XX,X, andar, nesta Cidade do Rio de

Janeiro, CEP 20550-040, pelos fatos e motivos que passa a alegar e expor:

## **DOS FATOS**

Os serviços telefônicos representam hoje uma incontestável necessidade do cidadão, sendo elevados mesmo à categoria de serviço público essencial.

O valor da tarifa entretanto não espelha, na prática, a modicidade prevista na Lei de Telecomunicações, mostrando maior falibilidade no que se refere à sua forma de medição, uma vez que a mesma não se mostra segura, adequada e evidente ao consumidor.

Diferentemente dos demais serviços essenciais, tais como água, luz e gás, que possuem o hidrômetro e relógio de luz e gás, dispostos na residência do consumidor de forma visível, a empresa prestadora do telefônico não dispõe ao consumidor um instrumento onde se possa demonstrar ao consumidor o quanto de consumo.

A Autora, destarte, vem se insurgir contra a cobrança de valores especificados na conta como “pulsos excedentes”, buscando melhor informação e segurança ao consumidor, na esteira, inclusive, do que prevê o Código de Proteção de Defesa do Consumidor, no inciso III de seu art. 6º.

A autora objetiva com a presente não apenas buscar a veracidade dos valores gastos pelo consumidor e, portanto, do valor devido, bem como em defesa da legalidade e do espírito de defesa do consumidor, no fiel cumprimento das diretrizes constitucionais, para que a ré, adequando-se ao Código do Consumidor, instale aparelho disponível ao consumidor que claramente demonstre a medição de seus gastos.

## **DA LEGITIMAÇÃO PARA AGIR**

A Associação – Autora tem por finalidade precípua manter os consumidores e trabalhadores em permanente vigília para a defesa de seus interesses (art. 2º letra “a” do Estatuto), assistindo, defendendo e reivindicando, administrativa ou juridicamente, as conquistas, direitos e interesses dos trabalhadores e dos consumidores em geral (art. 2º, letra “b” do Estatuto), especificamente defender acionistas de empresas pública e privadas (art. 2, *caput*).

A Associação foi fundada em 10 de janeiro de 1994, com sede nesta

cidade, devidamente registrada no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, sob o n.º de ordem 503152 do Protocolo do livro “A” n.º 44, 1994. Portanto, há mais de um ano, nos termos da lei civil, e está vocacionada institucionalmente a defender os interesses coletivos relacionados ao consumidor.

Em todos os países civilizados, as associações têm o direito de agir judicialmente para evitar o dano ao consumidor. A legitimação das entidades associativas com fins específicos, se norteia na sistemática da ADEQUACY OF REPRESENTATION OF CLASS ACTION NORTH AMERICAN.

Acrescenta-se ainda, que o art. 110 do Código do Consumidor, confere a legitimação, para que sejam combatidas em Juízo, quaisquer lesões a qualquer interesses coletivo ou difuso, sendo tais interesses, perfeitamente enquadráveis à espécie.

De acordo com lição do ilustre Promotor de Justiça do Estado de São Paulo e Professor, HUGO NIGRO MAZZILLI, *in*, “A defesa dos interesses Difusos em Juízo”, 3ª edição:

*“...os interesses coletivos compreendem categoria determinada, ou pelo menos determinável de pessoas. Assim, segundo o Código do Consumidor, coletivos são os interesses transindividuais de natureza indivisíveis de que seja titular grupo, categoria ou classe pessoal ligadas entre si, ou com a parte contrária, por uma relação jurídica base (art. 81, II).*

*Inovando na terminologia legislativa, o Código mencionou, pois, os interesses individuais homogêneos (art. 81, III), assim entendidos os decorrentes de origem comum que, como vimos, na verdade não deixam de ser interesses coletivos em sentido lato.”*

Portanto, as associações têm legítimo interesse e dever de agir na defesa dos interesses dos consumidores, fiscalizando os abusos, a fim de que sejam respeitados os princípios da legalidade e da moralidade, conforme bem disciplinam as legislações já citadas.

Em entrevista à **REVISTA VEJA** o sociólogo e professor da Universidade de Humboldt, em Berlim, o alemão **CLAUS OFFE**, defendeu a tese de que ao lado do Estado e do Mercado, entidades comunitárias como as ONG’s, vão formar uma nova ordem social. Dizia ele: *“Os problemas de um país não vão ser resolvidos apenas pela ação do Estado e do*

*mercado. É preciso um novo pacto, que ressalve o dever do Estado de dar condições básicas de cidadania, garanta a liberdade de mercado e da competição econômica e, para evitar o conflito de interesses, permita a influência de entidades comunitárias. As organizações não governamentais, as igrejas, os movimentos profissionais atuam como válvula de escape nas deficiências do Estado e do Mercado. É a entidade de direitos civis que vai defender os interesses do cidadão junto à justiça e ao Congresso”. (...)*

Tal entendimento denota a importância desta entidade para a modernização, evolução e atualização da sociedade moderna, no âmbito do judiciário. Não podemos nem devemos esperar as soluções, mas buscá-las efetivamente pelo meio legal cabível e, neste ensejo, coletivamente, resultando com isso, em uma única decisão, a aplicação, a todos os lesados, de apenas uma solução, concretizada pela coisa julgada formal e material, em face de qualquer ato arbitrário, ilegal ou imoral.

## DO DIREITO

Antes da entrada em vigor do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, não existia em nosso Direito Positivo, qualquer texto de lei que regulasse especificamente relação contratual entre o consumidor e o prestador de serviços, o contrato de adesão e o controle das cláusulas contratuais abusivas. Havia, sim, alguns textos legais esparsos ou mesmo de construção doutrinária ou jurisprudencial, que configuravam simples regras de interpretação, que, quando aplicadas possibilitavam a restauração entre as partes tratantes.

A preocupação com a defesa e proteção do consumidor nasceu com a Constituição Federal de 1988, conclamando o inciso XXXII de seu art. 5º que **“o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”**.

Mais profundamente ainda, nossa *Magna Carta* estatui como um dos princípios fundamentais da Ordem Econômica e Financeira a defesa do consumidor, como se verifica pelo art. 170, contendo esta declaração norma genérica repleta de conteúdo axiológico.

Neste espírito, espelhando os primórdios do Direito do Consumidor, veio a nosso ordenamento jurídico o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990), reconhecendo o Estado a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (art. 4º, inciso I),

almejando não somente a saúde, a segurança e a dignidade deste, bem como o perfeito equilíbrio nos contratos com a igualdade entre as partes tratantes, com vistas para a realidade econômica de cada uma delas.

## DOS CONTRATOS DE ADESÃO

Em virtude do excessivo crescimento da sociedade de consumo, com o objetivo de possibilitar a contratação em massa, tornou-se prática comum que a referida contratação fosse agilizada através de formulários com cláusulas preestabelecidas. São os chamados contratos de adesão, cuja definição legal vem positivada no art. 54 do C.P.D.C.

Em decorrência desse fator, teve o elaborador desses contratos de adesão, abertura e privilégio para que fossem surgindo freqüentemente cláusulas leoninas e, em virtude de tais disposições já virem impressas, ressuma uma nítida e indiscutível descaracterização da liberdade de contratar, pois tal fato será meramente teórico, não se verificando, contudo, na prática quotidiana, o livre consentimento do contratante.

Destacamos sábia lição do Prof. **LUÍS DA CUNHA GONÇALVES**, onde leciona que nos contratos de adesão *“há uma notável diminuição da função da vontade, eles são caracterizados ou por uma regulamentação, como no contrato do trabalho, ou quando escritos pela pre- redação unilateral, em fórmulas impressas, cujo conteúdo não é discutido entre os contratantes”*. (Luís da Cunha Gonçalves, “Tratado de Direito Civil”, São Paulo Max Limonad, 1957, vol. I, pág.630)

## DO DIREITO À INFORMAÇÃO E À EDUCAÇÃO

Imbuído desta diretriz de proteção aos consumidores, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, representando o escudo defensivo dos consumidores, arrolou adremente seus direitos básicos, figurando estes como aqueles formadores da estrutura basilar de defesa do hipossuficiente na relação de consumo frente às poderosas empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de produtos, prezando pela saúde, pela vida, pela educação, pela informação, modificação ou revisão de cláusulas contratuais, reparação, entre outros, protegendo-os contra defeitos, periculosidade, nocividade ou prejuízos decorrentes de produtos ou serviços.



Entre todos, podemos destacar de plano a previsão legal que garante ao consumidor informações adequadas e claras sobre fornecimento do produto ou serviço. É o que proclama o inciso III do art. 6º do Código, *ipsis verbis virgulisque*:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:*

.....  
*III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

Ora, tal *norma agendi* nos deixa evidente que os fornecedores de produtos e serviços possuem obrigação legal de manter o consumidor plenamente informado sobre o produto ou serviço, principalmente no que toca sua quantidade, qualidade ou preço.

O consumidor deve ser devidamente, de forma inteligível, instruído e cientificado sobre todos os aspectos do serviço, de forma minuciosa, evitando que incorra em erro o consumidor, evitando desvirtuar a vontade do cliente, evitando causar prejuízo à parte mais fraca pela ignorância de especificações.

Citamos os juristas **JÔNATAS MILHOMENS** e **GERALDO MAGELA ALVES**, in “Manual do Direito do Consumidor”, ed. Forense, Rio de Janeiro, 1994, páginas 24 e 25, sobre o alcance terminológico dos termos do artigo supracitado, na perquirição da aplicação prática do mesmo:

*“Informação. Informar, no sentido que a lei assinala, é instruir. Quando o CPDC fala em informação adequada e clara a quer esclarecedora, capaz de conduzir o consumidor a fazer a opção que melhor lhe convier e não ser enganado na aquisição do produto ou na contratação do serviço.*

*A informação deve ser compatível com a natureza do bem, espelhando claramente as suas especificações, vantagens e desvantagens.*

*Especificação. Especificar é informar com detalhe, indicar a espécie, a característica, esmiuçar. No que tange ao CPDC, a lei quer que a especificação abranja a quantidade (medida ou*

*número), características (particularidade do produto ou serviço), composição (elementos integrantes), qualidade (valor de suas propriedades ), preço (valor e forma de pagamento) e riscos.”*

Vendo por outro ângulo o acesso às informações adequadas, o ilustre Prof. HÉLIO ZAGHETTO GAMA, também Presidente da Comissão Permanente de Direito do Consumidor do Instituto dos Advogados Brasileiros/RJ, preocupa-se com a prevenção dos danos que podem sofrer os consumidores, na página 16 da obra “Curso de Direito do Consumidor”, Ed. Forense, RJ, 1999:

*“As prevenções dos danos são obtidas através dos seguintes instrumentos:*

*a) informação adequada do consumidor acerca dos produtos e serviços, com indicações corretas e claras dos seus usos corretos e das medidas que possam evitar lesões quando dos seus desfrutes;*

*b) a educação adequada do consumidor, para que ele possa comportar-se no mercado, sem que haja agressões à sua vida, saúde e segurança e para que ele saiba como utilizar os produtos e serviços sem aquelas agressões;*

*c) a obediência, pelos fornecedores, das normas técnicas das suas profissões, de modo a não causar lesões aos consumidores;*

*d) a obediência, pelos fornecedores, das normas éticas das suas profissões, pois desde que sejam obedecidas as normas éticas das profissões dos fornecedores, não causarão eles lesões aos consumidores.”*

**Vivemos hoje a fase da prevenção dos danos, em razão das modernas normas do CDC.”** (grifamos)

De fato, o legislador procurou cercar o consumidor das armas necessárias para garantir toda a espécie de informação sobre o produto ou serviço, toda a espécie de informação minuciosa e detalhada que o leve o usar do produto ou serviço de forma consciente e adequada, nos exatos limites de sua vontade e de suas necessidades.

Fortalecendo nosso argumento, a Lei das Telecomunicações (Lei n.º 9.472, de 17 de julho de 1999) seguiu mesma orientação ao declarar os direitos básicos dos usuários dos serviços de telecomunicações, como podemos notar pela simples leitura do inciso IV de seu art. 3º:

*Art. 3º. O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:*

.....  
*IV- à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;*

Frente a esta cristalina disposição da lei específica ao assunto ora discutido, sentimos mais ainda a firmeza do direito vindicado, pois que a INFORMAÇÃO é pedra fundamental na proteção e na defesa do consumidor usuário do serviço de telecomunicações, tanto na sistemática do Código do Consumidor quanto na da Lei das Telecomunicações.

E seguindo este caminho de instrução e informação do consumidor, vem-nos o inciso II do já citado art.6º do CPDC assegurar aos consumidores a devida educação e divulgação sobre os serviços e produtos, preservando, ressalta-se, a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Isto porque a educação plena ao cliente, instruindo-o, faz que este tome suas decisões em função de suas necessidades e interesses, de forma consciente, gerando relacionamentos igualitários e em conformidade com o sistema de proteção do consumidor.

Reproduzindo abaixo o inciso apontado:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:*

.....  
*II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

No caso em questão, para que o consumidor tenha acesso irrestrito A MEDIÇÃO DO SERVIÇO, e, portanto, da COBRANÇA DOS CHAMADOS PULSOS EXCEDENTES, faz-se mister a instalação do aparelho próprio para contagem e medição do consumo, de forma clara e evidente ao consumidor.

## DO CARÁTER PÚBLICO DO SERVIÇO

Devemos aventar, ainda, douto julgador, o fato de versar o caso *sub examen* sobre o fornecimento de um serviço público, que goza de atenção de nosso ordenamento jurídico, em razão de sua importância socioeconômica, quando então o CPDC trouxe a garantia de uma eficaz e adequada prestação deste tipo de serviço, em especial, diretriz esta que deve ser interpretada em conjunto com todas as outras integrantes do sistema de defesa do consumidor, pelo que segue tal dispositivo:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:*

.....

*X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.*

A própria Lei das Telecomunicações dispõe sobre a questão do regime público da prestação do serviço de telecomunicações, matéria tratada no Capítulo I do Título II da lei acima citada, principalmente no que tange à continuidade no fornecimento do serviço, ressaltando o relevante interesse público, como depreendemos da análise dos parágrafos 1º e 2º do art. 79 da Lei:

*Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.*

*§ 1º - Obrigações e universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.*

*§ 2º - Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas ao uso.*

## DA MODIFICAÇÃO DAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Por derradeiro, entre o rol de direitos básicos dos consumidores, não poderíamos deixar passar despercebido o inciso V do tão falado art. 6º do Código, que prevê a modificação de cláusulas contratuais e a sua revisão em razão de fato superveniente. Esta disposição tem assustado preponderantemente as poderosas empresas fornecedoras de produtos e serviços, acostumadas ao *ancien régime* de ditar suas disposições contratuais, vendo-se hodiernamente à mercê de possíveis revisões contratuais pelo Poder Judiciário, caso verificadas avenças abusivas ou desvantajosas para o consumidor.

Esta moderna sistemática de revisão contratual, que busca sempre o equilíbrio das partes tratantes, pela extirpação de cláusulas leoninas, representa uma das principais e mais bem montadas colunas que sustentam nossa teia de proteção ao consumidor, cuja literalidade vale ser transcrita para o exercício da veneração e da admiração da Lei positiva, *in verbis*:

*Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:*

.....  
*V – a modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;*

## DA DESVANTAGEM EXCESSIVA PARA O CONSUMIDOR

Calcado no reconhecido estatal da vulnerabilidade do consumidor, criou o moderno estatuto consumerista a instituição da cláusula abusiva, que, nas palavras do mestre **NELSON NERY JUNIOR**, “é aquela que é notoriamente desfavorável à parte mais fraca na relação contratual, que, no caso da nossa análise, é o consumidor, aliás por expressa definição do art. 4º, n.º 1, do C.D.C.”.

O elenco do art. 51 do Código arrola cláusulas que, caso detectadas nos contratos, são fulminadas pela nulidade, por força expressa da Lei, em virtude de configurar pleno desequilíbrio na relação contratual de consumo.

Entre as várias cláusulas abusivas, o Código declara como nula *pleno iure* qualquer disposição que contrarie a sistemática de proteção ao consumidor, como se vê pela disposição do inciso XV do art. 51, *in verbis*:

*Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

.....  
*XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;*

E aqui, em se tratando de preço, para um entendimento por analogia, lançamos outra previsão do código que impede a variação unilateral do preço do produto, conforme vemos na norma do art. 51, inciso X abaixo:

*Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

.....  
*X – permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;*

Depreendemos da norma *retro* que a Lei de Proteção ao Consumidor repudia veemente qualquer variação do preço sem o controle eficaz do consumidor, o que ocorreria no caso em pauta, caso não possua o usuário o direito a informações adequadas e detalhadas, sem nenhuma ciência minuciosa sobre a variação dos preços em função dos horários, dos tipos de telefones, das localidades...

Cabe-nos também trazer a esta peça a disposição específica do art. 51, inciso XIII que proíbe qualquer modificação unilateral do contrato, o que verificamos pela inclusão PELA MEDIÇÃO UNILATERAL E NÃO ESPECIFICADA QUE VEM A AFETAR O VALOR DA TARIFA, pelo que se faz mister a transcrição do artigo para perquirição de sua efetiva aplicação:

*Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

.....  
*XIII- autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;*

Por derradeiro não podemos deixar passar despercebida, entre o rol dos incisos do art. 51, a previsão protecionista do inciso IV, que afasta qualquer cláusula que ponha o consumidor em desvantagem exagerada, devendo o julgador considerar, principalmente, a natureza, o conteúdo do contrato firmado entre as partes:

*Art. 51 São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:*

.....  
*IV- estabelecerem obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;*

.....  
*§ 1º. Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:*  
*I- ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;*

.....  
*III- se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.*

Considera também o Código prática abusiva a exigência de vantagem manifestamente excessiva para a empresa fornecedora de serviço, apenas para seguirmos minuciosamente a exposição nossa *these*, pelo que transcrevemos o art. 39, inciso V:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:*

.....  
*V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;*

Adentrando pelo instituto das práticas abusivas, para informar o convencimento de V. Ex.<sup>a</sup> e melhor configurar toda a sistemática de proteção aos consumidores, conclamamos que o Direito do Consumidor condena que as empresas se aproveitem da condição pessoal do cliente para impingir produtos e serviços. Mostra-se útil tal disposição neste caso, pois que a falta de informação pode acarretar o uso sem freio dos serviços, por completo desconhecimento das tarifas em razão de horários, tipos de telefones, das localidades, já que há completa ausência das informações pormenorizadas. Mais ainda: o consumidor fica desprovido plenamente de armas para relutar contra ligações que sabe não ter efetuado, acabando por quedar-se vencido sem nenhum meio de detectar os equívocos, tornando completamente inseguro o serviço.

Visualizemos tal *dispositio* do Estatuto Consumerista:

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:*

.....  
*IV- prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;*

Volvendo então à Lei das Telecomunicações (Lei n.º 9.472, de 17-7-1997), deparamo-nos com o princípio de que o Poder Público deve garantir a toda a população o acesso às telecomunicações a preços razoáveis, prescrevendo que a ganância das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações pode tornar-se obstáculo para que os cidadãos tenham acesso às telecomunicações ou que seja tolhida sua liberdade de escolha. Vejamos a norma literalmente:

*Art. 2º. O Poder Público tem o dever de:*

*I- garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifa e preços razoáveis, em condições adequadas;*

## **DA DECISÃO DO CONSELHO RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

Reforçando a fundamentação da presente *actio*, trazemos recente decisão do Conselho Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro, no julgamento do recurso inominado n.º 2001.700.014958-0, onde figuram como recorrente, a T. e recorrido, Rosaura Caravena Monnerat, voto de lavra da Exm.<sup>a</sup> Sr.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> **CRISTINA TEREZA GAULIA**, cuja ementa segue abaixo transcrita:

*“Cobrança indevidas – Falta de identificação na conta mensal de consumo das ligações telefônicas faturadas como pulsos correspondentes à franquia – Detalhamento específico dos pulsos telefônicos contidos na franquia mensal de pagamento obrigatório que é dever do fornecedor de serviço – Direito expresso do consumidor à informação adequada e clara sobre o*



*serviço que recebe e pelo qual paga, com especificação correta e veraz de todos os dados relativos ao mesmo, de modo a preservarem-se os princípios da transparência máxima e da vulnerabilidade do consumidor – Art. 6º, III c.c art. 4º e inciso I do CPDC – Garantia de segurança ao consumidor – Relação de consumo – causa de menor complexidade que é de competência do Juizado Especial Cível, uma vez que ao contrário do que alega a fornecedora independe de perícia técnica – Contas telefônicas que, outrossim, ao não discriminarem os pulsos contidos na franquia não garantem ao consumidor a correção da cobrança dos “pulsos excedentes” - Alegada impossibilidade de discriminação dos pulsos contidos na franquia que se afasta em razão da própria e inegável discriminação dos pulsos excedentes – Normas administrativas da ANATEL sobre a modernização da rede que estipula metas para a empresa de telefonia que deve a fornecedora, única e responsável pela inadequada prestação do serviço ao consumidor, adaptar à legislação vigente, uma vez que tais regras não sujeitam o consumidor – Sentença clara, objetiva e bem lançada, que determina a devolução em dobro, na forma do parágrafo único do art. 42 CPDC, das quantias cobradas a título de pulsos excedentes desde 90 dias antes do ajuizamento da ação, determinando ainda, como obrigação de fazer que a ré deixe de cobrar os pulsos excedentes até que discrimine os pulsos contidos na franquia, que se confirma integralmente.”*

## **DOS PEDIDOS DE ANTECIPAÇÃO PARCIAL DA TUTELA**

Ante o exposto, requer o Autor, com fulcro no art. 273 do Código de Processo Civil pátrio e art. 84, §§ 3º e 4º, do CPDC, que seja concedida **ANTECIPAÇÃO DE TUTELA:**

**I - em vista do ITEM 7 DA PORTARIA N.º 3, de 15 de março de 2001 DA SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, que acresce o rol de cláusulas abusivas e nulas do art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, para determinar que a empresa Ré se abstenha de inscrever o nome dos usuários dos serviços de teleco-**

**municacões em cadastro de serviços de proteção ao crédito (SPC, SERASA, e outros), em caso de inadimplência, bem como retire as inscrições já efetuadas, ENQUANTO PENDENTE DISCUSSÃO JUDICIAL PELA PRESENTE AÇÃO CIVIL COLETIVA ACERCA DA RELAÇÃO DE CONSUMO**, no prazo e sob pena de multa diária por consumidor estipulados por V. Ex<sup>a</sup>. no caso de descumprimento;

II - para que a T. mantenha o fornecimento do serviço telefônico e abstenha-se de retirar a linha do consumidor ou seja obrigada a reinstalar a linha e fornecer o serviço, caso se tenha ocorrido o desligamento ou retirada, bem como abster-se de cobrar doravante os pulsos excedentes até o julgamento final da ação;

## **DOS PEDIDOS FINAIS**

*Ex positis*, requer a Associação Autora que por fim, seja julgado procedente o pedido para:

I - declarar nulos de pleno direito os valores dos pulsos excedentes, desde 90 dias, de acordo com o direito de reclamar patenteados no art. 26, inciso II do CPDC, antes do ajuizamento desta ação ou de reclamação comprovada junto à ré, bem como restituir ao consumidor os valores indevidamente pagos a este título, na forma do parágrafo único do art. 42 do CPDC, condenando a ré (obrigação de não fazer) a não cobrar os pulsos excedentes até que discrimine detalhadamente os pulsos contidos na franquia de forma clara e precisa.

II - requer, desde já, a inversão do *ônus probandi*, com fulcro no art. 6º, inciso VIII do CPDC;

III - que seja citado o Réu, na pessoa de seu representante, para, querendo, contestar o presente feito, sob as penas da Lei;

IV - que seja enviada notificação ao Ministério Público de acordo com o art. 91 da Lei n.º 8.078/90;

V - que seja condenada a Ré ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios na base de 20% ( vinte por cento) do valor da causa;

VI - não há adiantamento de custas processuais, nos termos do art. 18 da Lei n.º 7.347/85 e na forma do art. 90 da Lei n.º 8.078/90.

Protesta-se por todo gênero de provas em direito admitidas principalmente as provas documental e pericial.

Os advogados que esta subscrevem receberão as futuras intimações na Rua Alcindo Guanabara n.º 25, 5º andar, Centro, nesta Cidade do Rio de Janeiro, CEP 20031-130, para fins do art. , inciso do Código de Processo Civil pátrio.

Dá-se à causa o valor de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais)

Termos em que,

Pede e Espera Deferimento.

Rio de Janeiro, RJ,

**DR. LEONARDO IORIO RIBEIRO**

*OAB-RJ 97526*

**DR. SANDRO TIUBA SOUZA CRUZ**

*OAB-RJ 100450*

## PROCURAÇÃO

Pelo presente instrumento particular, nomeia e constitui seus bastantes procuradores os Drs. **LEONARDO IORIO RIBEIRO**, brasileiro, solteiro, advogado inscrito na OAB/RJ sob o n.º 97.526. **SANDRO TIUBA SOUZA CRUZ**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB-RJ sob o n.º 100450, ambos com escritório da Rua Alcindo Guanabara n.º 25, 5.º andar. Centro. Rio de Janeiro, com poderes *ad judicium* para o Foro em geral, podendo fazer e requerer cálculos, assinar termos, prestar declarações, acordar, discordar, desistir, firmar compromissos, substabelecer e tudo mais necessário para o bom e fiel desempenho deste mandato.

Rio de Janeiro,

---

ANACONT  
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA  
AO CONSUMIDOR E TRABALHADOR  
CGC 00.261.307/0001-46

Representante legal:

**Nome:** JOSÉ ROBERTO SOARES DE OLIVEIRA

**Qualificação:** brasileiro, casado, advogado

**CIC:** 000.777.606-82

**Identidade:** OAB/RJ xx.xxx

**Endereço:** Rua Alcindo Guanabara n.º 25, 5.º andar

**Cidade:** Rio de Janeiro                      **Estado:** RJ

**CEP:** 20031-130

**Tels:** 222-1111/222-4444

## CARTA DA T. A CONSUMIDOR

**T.**

Ressalte-se que a identificação das chamadas com o conseqüente detalhamento esclarecedor das faturas, no que diz respeito às chamadas de telefones fixos para fixos locais, somente será possível com a completa digitalização da rede de telefonia e esta situação está perfeitamente adequada aos termos do Contrato de Concessão firmado entre a T. e o Poder Concedente, consoante previsto no Plano de Metas da T., segundo a qual a digitalização de 99% (noventa por cento) da rede, que poderá ocorrer até 31/12/2005.

Pelo exposto, pode concluir que, até o presente momento, este tipo de serviço ainda não pode ser fornecido aos assinantes por inviabilidade técnico-operacional, não configurando, sob qualquer hipótese, má-fé desta Empresa ao não emitir faturas detalhadas, nem tampouco cabe à T. qualquer punição em decorrência da referida norma, pois, embora envidando os maiores e melhores esforços no sentido de digitalizar a rede, vem cumprindo todas as obrigações assumidas junto ao Poder Concedente na forma do Contrato e do Edital de Licitação.

A T. tem trabalhado, superando obstáculos e desafios a cada dia, sempre com o objetivo de prestar serviços e atendimento da mais alta qualidade.

Colocamo-nos à disposição.

Atenciosamente,

**A. H.**

*Gerência de Contatos*

Rio de Janeiro, 21 de novembro de 2001.

**Sr. Geraldo**

**R. Xingu, 000/101, ZZ/5, Jacarepaguá  
22760-070-Rio de Janeiro**

**Ref.: Constatação de Conta/Detalhamento de Pulsos.**

Prezado Senhor,

Em atenção a sua carta, esclarecemos que a T., ao adquirir a concessão do serviço de telefonia fixa comutada, assumiu o sistema até então utilizado pela T., o qual registra ligações telefônicas locais (telefones fixo para fixo) através de pulsos e envia para o usuário a cobrança relativa aos “pulsos excedentes” utilizados em um determinado período de tempo.

À tecnologia utilizada pelo atual sistema, embora bastante precisa quanto à medição dos pulsos, não permite que a T. envie para os usuários conta detalhada referente as ligações efetuadas para telefone fixo local, pois, não mantém registrado o rastreamento das chamadas, mas tão-somente o completamento e o tempo (duração da chamada).

Entretanto, a tecnologia atual permite que as ligações para celular e DDD sejam apresentadas de forma detalhada para o usuário na conta telefônica, o que vem sendo efetivado.

A ANATEL - Órgão Regulamentador e Fiscalizador das Telecomunicações – no exercício de seu poder de controle do Serviço Telefônica Fixo Comutado, estabeleceu metas a serem observadas pelas prestadoras desta modalidade de serviço, dentre elas as relativas a MODERNIZAÇÃO DE REDE, conforme disposto no artigo 41, letras “a” a “d”, do PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO:

*“Art. 41: O percentual de digitalização da rede local expressa a modernidade da planta instalada e deverá ser implementado pelas prestadoras de serviço da seguinte forma:*

- a) 75%, a partir de 31/12/1999;
- b) 85%, a partir de 31/12/2001;
- c) 95%, a partir de 31/12/2003;
- d) 99%, a partir de 31/12/2005;

Esclarecemos que o detalhamento de cada chamada originada de telefones fixos para fixos local, somente é possível quando a rede está totalmente digitalizada e a T., ao adquirir a concessão do serviço de telefonia em julho de 1998, encontrou apenas parte da sua rede digitalizada, o que, tecnicamente, impossibilita a prestação de informação discriminada conforme pretende o consumidor.

**PAUTA DE AUDIÊNCIA PÚBLICA REALIZADA PELAS 4ª, 11ª E 14ª PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DE INTERESSES DIFUSOS - DEFESA DO CONSUMIDOR.**

---

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

---

**4ª, 11ª e 14ª Promotorias de Justiça de Interesses Difusos**

Defesa do Consumidor

Av. Presidente Antônio Carlos, 607 - 12º andar

Castelo – Rio de Janeiro – RJ

CEP: 20020.010

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2002.

Das: 4ª, 11ª e 14ª Promotorias de Justiça de Interesses Difusos

Defesa do Consumidor

À: Exmª. Srª.

**Drª. CRISTINA TEREZA GAULIA,**

MD. Juíza-Auxiliar da Corregedoria Geral de Justiça

Av. Erasmo Braga, 115 - 7º andar

Palácio da Justiça

Corregedoria Geral da Justiça

Gabinete dos Juízes Auxiliares

Centro - Rio de Janeiro - CEP: 20026-900

Assunto: Convite (FAZ)

Senhora Juíza,

Cumprimentando-a, cordialmente, na qualidade de Promotores de Justiça titulares da 4ª e da 11ª Promotorias de Justiça de Interesses Difusos – Defesa do Consumidor, servimo-nos deste para convidar Vossa Excelência a participar da audiência pública a ser realizada no próximo dia 22.05.02 às 15:00, no auditório da AMPERJ, sito à Rua Rodrigo Silva, 26 - 8º andar, nesta, a fim de tratarmos do que abaixo se segue:



A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito da sua dignidade, segurança e saúde, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros, os princípios do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor por iniciativa direta, pela presença do Estado nas relações de consumo; com harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção ao consumidor, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a Ordem Econômica (art. 170 da Constituição da República), sempre com base na boa-fé e no equilíbrio das relações entre consumidor e fornecedor.

Ocorre que as empresas T. N. L. e T. C., que prestam serviço público de telecomunicações na qualidade de concessionárias do Poder Público, não têm observado o que o art. 22 da Lei nº 8.078/90 dispõe, no sentido de que os órgãos públicos por si ou por suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros e, quanto aos essenciais, contínuos, sendo, de resto, vedado ao fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39 do Diploma referido).

Além disso, também vem sendo violado o art. 6º, CDC, para o qual é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Aqui, aliás, remarque-se que o consumidor cobrado em quantia indevida ‘tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável’ (art. 42, § único, CDC).

Quanto ao direito de uso de linha telefônica, é o mesmo real, a concessionária só pode retirar a linha do respectivo usuário pelo devido processo legal (art. 5º, LIV, CR), sob pena de confisco. Por outro lado, a suspensão do serviço de telecomunicação prestado por falta de pagamento deve ser antecedido de notificação.

Finalmente, a responsabilidade pela má prestação de serviço público é objetiva e independe de culpa da concessionária a obrigação de reparar o dano (art. 14, CDC).

Por tudo isto, o Ministério Público, através de suas Promotorias de

Defesa do Consumidor, tem recebido inúmeras reclamações relativas aos serviços públicos que prestam referidas concessionárias, em sua maioria de contorno coletivo, em razão das quais vêm sendo instaurados inquéritos civis públicos para instruir ações coletivas a serem ajuizadas.

No Poder Judiciário, por outro lado, é preocupante o aumento do volume de ações individuais ajuizadas acerca de temas idênticos, sendo que em todo o Estado do Rio de Janeiro, têm referidas causas sido maciçamente julgadas desfavoravelmente às concessionárias do serviço público em questão.

Referidas questões de contorno coletivo versam, sobretudo, sobre os seis temas elencados a seguir:

(1) falta de informação adequada acerca do serviço prestado, como indicação dos números chamados e duração da chamada, o que tem ensejado repetidas cobranças indevidas por parte das Prestadoras;

(2) fechamento de lojas representantes da concessionária para receber reclamações do consumidor;

(3) falta de divulgação do convênio entre a T. N. L. e a Empresa de Correios e Telegráficos, pelo qual as agências deste teriam passado a prestar atendimento aos usuários daquela, assim como de especificação dos serviços que poderão ser objeto de reclamação nas agências dos Correios;

(4) impossibilidade de purgação de mora em referidos estabelecimentos, o que dá à concessionária o poder de rescindir o contrato no prazo de noventa dias;

(5) indisponibilidade de serviço de informação acessado por aparelho celular;

(6) a indiscriminação dos números informados pelo serviço 102 na conta telefônica STFC, o que inviabiliza o controle da correção da cobrança respectiva.

Pelo exposto, considerando que, dentre seus poderes de autuação extrajudicial, confere a Lei federal nº 8.625/93, art. 27, IV ao Ministério Público a prerrogativa de promover audiência pública para esclarecer os interessados acerca das conseqüências jurídicas da inadequação de atividades que causem dano coletivo (no caso, ao consumidor), vimos, com o presente, convidar V. Exa. a participar do referido encontro em que se dará aos interessados a ocasião de discutir a redação de termos de ajustamento de conduta (art. 5º, § 6º Lei nº 7.347/85), visando a evitar o ajuizamento de ações coletivas acerca dos temas referidos, e promover o arquivamento dos procedimentos administrativos respectivos, extinguindo-se, outrossim, as

ações individuais em curso caso passe a lhes faltar o objeto. Observe-se em anexo a lista dos convidados/convocados.

Na oportunidade, receba nossos protestos de estima e elevada consideração, com o agradecimento antecipado por sua presença.

**RODRIGO TERRA**  
*Promotor de Justiça*

**LUCIA MOTHÉ GLIOCHE**  
*Promotora de Justiça*

## **LISTA DOS CONVIDADOS/CONVOCADOS**

1. Exm<sup>o</sup>. Sr. Dr. Lourival Casula Filho, Secretário de Estado de Defesa do Consumidor;
2. Dr. Edmundo Antonio Matarazzo, Superintendente de Universalização da ANATEL;
3. Drs. José Luiz de Azevedo Costa e Davi Alfredo Nigro, Diretores da ADCON – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, da Vida e dos Direitos Cíveis;
4. Dr. José Roberto Soares de Oliveira, Diretor da ANACONT – Associação Nacional dos Consumidores e Trabalhadores;
5. Dr. Claudio Henrique da Cruz Vianna, Promotor de Justiça – Coordenador das Promotorias de Justiça de Interesses Difusos;
6. Dr. Alexandre Oliveira Tavares – Promotor de Justiça de Campos;
7. Dr. Vinicius Leal Cavalleiro – Promotor de Justiça de Nova Friburgo;
8. Dr. Luciano Oliveira Mattos de Souza – Promotor de Justiça de Cabo Frio;
9. Dr. Marcelo Lima Buhatem – Promotor de Justiça de Niterói;
10. Dr<sup>a</sup>. Danielle Waghaby Silva de Carvalho – Promotora de Justiça de São Gonçalo;

11. Dr. Carlos Frederico Saturnino de Oliveira – Promotor de Justiça de Duque de Caxias;
12. Dr<sup>a</sup>. Luciana de Souza Carvalho – Promotora de Justiça de Volta Redonda;
13. Dr<sup>a</sup>. Tatiana Costa Torres – Promotora de Justiça de Barra do Piraí;
14. Dr<sup>a</sup> Zilda Januzzi Veloso – Promotora de Justiça de Petrópolis;
15. Dr. José Eduardo Clotola Gussem – Promotor de Justiça de Nova Iguaçu;
16. Vereador Sebastião Ferraz, Presidente da Comissão Municipal de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
17. Deputado Paulo Melo, Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
18. Sr. Geraldo Pereira na qualidade de consumidor reclamante;
19. Sr. Robson Castro na qualidade de consumidor reclamante.