

**ADVOCACIA & CONSULTORIA
EVILSON BRAZ**

**Rua Rodrigues de Aquino, n.º 267, 9º Andar/Sala 903 – Edf. Asplan, Centro,
João Pessoa/PB (083) 8761-0375/9989-6277/3021-8444**

E-mail: evilsonbraz@ig.com.br

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO
DO JUIZADO ESPECIAL MISTO DA COMARCA DE
BAYEUX/PB.**

PPPPPPPPPP, brasileiro, casado, PPPPPPPPPP,
RG nº 000000 SSP/PB e CPF nº 000000, residente e domiciliado na Travessa
OOOO, nº 000, Imaculada, Bayeux/PB, através de seu advogado e procurador
infra-assinado, vem perante V. Ex^a., propor a presente

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS POR
FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

em face da **OI TNL PCS S/A (CNPJ nº 04.164.616/0005-82)**, pessoa
jurídica de direito privado, com sede na Avenida Epitácio Pessoa, n. 660, Torre,
João Pessoa/PB, CEP 58.040-000, pelos fatos e fundamentos que adiante passa a
expor:

DOS FATOS:

- 1- A parte autora é cliente do serviço de telefonia móvel
prestado pela empresa promovida, sendo titular da linha n. **(83) 0000000**.
- 2- Ocorre que, nos últimos meses, em virtude de
constantes e escandalosas falhas no serviço prestado pela demandada, tornou-se
impraticável a utilização mínima dos serviços contratados.

3- À empresa requerida mostrou-se contínua e habitual a paralisação de seus serviços, de maneira inadvertida e injustificável. Tornou-se frequente, à parte autora, a impossibilidade de realização de serviços básicos contratados, sendo impossível, em longos períodos de tempo: completar chamadas, enviar e receber mensagens de texto ou multimídia e utilizar serviços de internet 3G. Não há, inclusive, qualquer justificativa plausível para falhas tão absurdas de serviços.

4- Inclusive, mais recentemente – e, diga-se de passagem, a empresa demandada passou a registrar períodos de “pane”, onde o seu sinal ficava indisponível no estado inteiro da Paraíba.

5- Tem se tornado praxe da operadora demandada a paralisação dos serviços oferecidos, com constantes quedas nas ligações, impossibilidade de completar chamadas, de envio e recebimento de mensagens de texto ou multimídia, bem como a utilização dos serviços de internet 3G, sem quaisquer justificativas plausíveis.

6- Estas situações de total indisponibilidade generalizada dos serviços da requerida foram registradas nos seguintes períodos, além de outros: (I) 24 de setembro de 2012; (II) 27 de novembro de 2012; (III) 28 de fevereiro de 2013; (IV) 25 abril de 2013 e (V) 14 de junho de 2013. Como se nota, é quase uma situação destas por mês!

7- Nestas ocasiões, os consumidores da empresa demandada (entre eles, é óbvio, a parte demandante) ficavam com serviços de telefonia móvel totalmente indisponíveis, com falhas e quedas nas suas ligações, indisponibilidade do sinal e impossibilidade de realizar chamadas, impossibilidade de envio de mensagens de texto e/ou multimídia, e com a internet 3G totalmente inoperante. E estes fatos ocorreram de maneira generalizada no estado da Paraíba, sobretudo nas cidades de Santa Rita, Bayeux, João Pessoa, Campina Grande, entre outras.

8- Além destas ocasiões de “**pane generalizada**”, diariamente a parte promovente sofre para completar ligações e, quando consegue completá-las, as chamadas “caem” (são interrompidas mesmo), o que faz com que tenha que ser realizada uma nova chamada (inclusive com custos adicionais).

9- Estas falhas na prestação de serviços de telefonia móvel, inclusive, já se tornaram fato público e notório, tendo sido frequentemente denunciadas nas redes sociais pelos usuários do serviço em todo estado, também tendo sido amplamente noticiadas por toda a imprensa e reconhecidas pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor em todo o Estado da Paraíba (Ministério Público da Paraíba, através de suas procuradorias do consumidor, e PROCON-PB, conforme se nota do anexo), estando, portanto, flagrante e patente a conduta ilícita da requerida, inclusive através de fatos públicos e notórios. Contudo, apesar das diversas notícias veiculadas na imprensa e das notificações e multas aplicadas pelos órgãos de defesa do consumidor, as falhas na prestação dos serviços da empresa demandada continuam, acarretando diversos prejuízos a seus clientes diariamente, sobretudo por se tratar de serviço essencial, na forma da lei.

10- Nestas ocasiões, acreditando ser um problema pontual ou problemas na rede de telefone, a parte promovente reiniciou os aparelhos, retirou e colocou os chips dos mesmos, mas nenhum dos procedimentos surtia qualquer efeito. Continuando a ocorrer falhas nas ligações e quando tentava realizar qualquer chamada não eram realizadas, mensagens não eram enviadas e a rede 3G restava completamente inoperante.

11- Para atordoar ainda mais a situação, após inúmeras tentativas de tentar fazer seu aparelho funcionar, a parte promovente sempre tentava contato com a central de atendimento da operadora, tarefa essa que deveria ser simples, mas que, na prática, se revelou uma verdadeira “Odisséia”.

12- Demais disso, além dessas “panes gerais”, nas quais os serviços oferecidos encontram-se completamente inoperantes, diariamente a parte promovente sofre para completar ligações e raras as vezes as quais consegue efetuar uma ligação completa.

13- Relatos de usuários informaram que a pane atingiu o serviço dos bancos do Brasil, Caixa Econômica Federal e Nordeste. Empresas privadas e o INSS ficaram fora do ar, conforme matéria publicada nos sites.

14- Desta forma, o sinal da cobertura da rede de telefonia móvel da promovida tornou-se indisponível, por motivos alheios ao promovente, sendo portanto, culpa única e exclusiva da promovida.

15- Cumpre salientar que, o promovente não foi previamente comunicado que o sinal da operadora ora promovida seria interrompido, o que demonstra total descaso e desrespeito ao consumidor e à lei, devendo ser responsabilizada, a promovida, pela má prestação de serviços e pelos danos causados, qual seja, privou o consumidor de utilizar dos serviços contratados, essenciais no regular desempenho de suas atividades do cotidiano e profissionais.

16- Destaca-se ainda, que inúmeras foram as tentativas de saber os motivos de total interrupção do sinal de telefonia móvel, sem, contudo, obter êxito, pois sequer para a própria operadora, ora promovida, era possível realizar chamadas, impossibilitando, inclusive, reclamações.

17- O prejuízo causado ao promovente é cristalino, eis que o mesmo foi privado de gozar dos serviços contratados, sem quaisquer comunicado prévio ou justificativa posterior, o que impediu a comunicação entre o promovente e seus familiares, amigos e contratos profissionais.

18- Não havendo mais paciência e nem forma de solucionar o problema, a parte promovente resolveu bater as portas do Judiciário pleiteando solução, ou pelo menos uma mínima compensação pelos diversos transtornos causados.

19- Feitas essas referencias, inequivoca é a culpa atribuída à Empresa Promovida, restando-nos pelo reconhecimento dos danos morais suportados pela parte Autora, tudo em sintonia com a melhor doutrina e jurisprudência.

20- Enfim, como se nota, o sinal da cobertura da rede móvel e os serviços prestados pela promovida têm-se tornado, de maneira habitual e contínua, indisponíveis, por motivos alheios à parte promovente, por culpa única e exclusiva da promovida. As falhas ocorrem de maneira inadvertida e totalmente injustificável, sendo a empresa contratada objetivamente responsável pelos serviços que se propôs a oferecer.

21- Desta forma, deve ser responsabilizada, civilmente, a parte requerida, uma vez que satisfeitos os requisitos da responsabilidade civil, pela má prestação de serviços (inclusive de serviços essenciais), tendo privado a parte demandante, por longos períodos e de maneira reiterada e frequente, de utilizar os serviços contratados, essenciais no regular desempenho de suas atividades diárias pessoais e profissionais.

22- Firme, portanto, nas razões acima explanadas, bem como na exposição jurídica que se segue, vem a parte autora pleitear indenização por danos morais.

DA ESSENCIALIDADE DO SERVIÇO:

23- O fornecimento de telecomunicação deve ser contínuo, não cabendo interrupção, pois se trata de serviço público essencial.

24- Neste sentido, a respeito dos serviços públicos essenciais, convém destacar o que institui a Lei 7.783/89, que assim dispõe em seu artigo 10, in verbis:

Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

(Omissis);

VII – telecomunicações;

(Omissis). (grifei)

25- *Quanto aos serviços públicos essenciais, assim estabelece o Código de Defesa do Consumidor, 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. (grifei).

26- Ainda quanto à essencialidade do serviço de telefonia móvel, cumpre salientar que o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça expediu em 15 de Junho de 2010 a Nota Técnica 62/CGSC/DPDC/2010, que, em suma, esclarece o seguinte: 1) à luz do Código de Defesa do Consumidor, o serviço de telefonia móvel é considerado essencial, por ser imprescindível ao atendimento das necessidades dos consumidores e indispensável para a proteção de sua dignidade, saúde e segurança; 2) aparelhos celulares são produtos essenciais, pois constituem o único meio de prestação dos serviços essenciais de telefonia móvel; 3) é direito do consumidor, em caso de vício em aparelho celular, exigir de imediato as alternativas previstas no art. 18, §1º, da Lei nº 8.078/90 perante quaisquer fornecedores, inclusive varejistas, importadores e fabricantes; 4) quando ao fornecedor não for possível, de imediato, precisar a causa do vício ou comprovar a culpa do consumidor, devem ser presumidas a boa-fé deste e a veracidade de suas alegações.

27- O serviço prestado pela empresa ora promovida foi inadequado, causando sério constrangimento de ordem moral ao Autor, em total afronta ao princípio da adequação da prestação do serviço disponibilizado ao consumidor previsto no artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, tendo por consequência o dever de indenizar.

28- O serviço de telefonia móvel é um serviço essencial ao consumidor, eis que, na atualidade, acabou o papel originalmente destinado à telefonia fixa, tornando-se o principal meio de comunicação do brasileiro.

29-
nossos Tribunais:

Consoante esse entendimento, assim têm decidido os

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO INDEVIDO DE LINHAS TELEFONICAS FIXA E MÓVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SUSPENSÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Bloqueio indevido das linhas telefônicas fixas e móvel do autor, após reiterada emissão de faturas com lançamento de ligações não efetuadas, cuja a falha foi admitida pela apelante com a emissão de novas fátuas com valores corrigidos, prontamente pagas pelo autor. 2. patente a falha na prestação do serviço, impõe-se a indenização pelos danos morais ocasionados, não havendo que se falar em mero aborrecimento, dado o caráter essencial do serviço de telefonia fixa e móvel. Inteligência do Enunciado n. 17 do Aviso TJ 94/2010.3. Quantum indenizatório fixado que observou os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando a extensão do dano sofrido, bem como o caráter punitivo-pedagógico da indenização, devendo ser mantido. 4. Negativa de seguimento ao recurso, na forma do Artigo 557 do CPC.” (58228620108190204 RJ 0005822-86.2010.8.19.0204, Relator: DES. BENEDICTO ABICAIR, Data de Julgamento: 13/05/ 2011, SEXTA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 20/05/2011).

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BRASIL TELECOM. **INTERRUPÇÃO DA LINHA TELEFÔNICA DA PARTE AUTORA. DANO MORAL CONFIGURADO. Falha no fornecimento dos serviços de **telefonia**. Inoperância ou operação defeituosa do telefone **móvel**. Dever de prestar serviços eficientes, adequados e contínuos. Art. 22 do CDC. Quantum a título de danos morais majorado para o parâmetro da Câmara e da capacidade econômica das partes litigantes. Repetição de indébito. Dever de restituir em dobro o valor cobrado indevidamente. Honorários.**

Manutenção. APELO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO DA PARTE AUTRA PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível Nº 70054957816, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em 26/06/2013)

“APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. TELEFONIA MÓVEL. INTERRUÇÃO NOS SERVIÇOS. ATO ILÍCITO. PREJUÍZO. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO POR LONGO LAPSO TEMPORAL. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR. MAJORAÇÃO. 1. Caracteriza-se o ato ilícito quando verificada a falha no sistema de telefonia móvel que impede a utilização do serviço contratado, por período que ultrapassa o razoável. 2. O valor da indenização por danos morais deve ser majorado a fim de atender o caráter preventivo e punitivo da condenação. 3. Os honorários advocatícios não devem ser majorados quando atendidos os critérios do art. 20, §3º do CPC. RECURSO DE APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DE APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível Nº 70050455864, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Artur Arnildo Ludwig, Julgado em 25/10/2012)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO SEM MOTIVO. DANO MORAL. ATENÇÃO ÀS FINALIDADES COMPENSATÓRIA, PUNITIVA E PREVENTIVA. VALOR FIXADO EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. NEGATIVA DE REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal). O recorrido alega que foi interrompido o serviço telefônico prestado pela recorrente, o que gerou o descumprimento contratual, além de danos morais. O d. Juízo de Primeiro Grau julgou procedentes os pedidos e condenou a recorrente a pagar ao recorrido o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de reparação por dano morais e determinou, ainda, o desbloqueio da linha do telefone celular. A recorrente alega que não ficou comprovada a existência de dano

moral. Requereu a improcedência do pedido e, subsidiariamente, a redução do valor da condenação. A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, a qual harmoniza-se com o sistema de produção e consumo em massa e protege a parte mais frágil da relação jurídica, razão pela qual não se perquire a existência ou não de culpa do consumidor. A recorrente, empresa de telefonia celular, concessionária de serviço público, não poderia ter bloqueado a linha telefônica, ainda que por suspeita de fraude, sem previamente comunicar ao recorrido. Quanto ao dano moral, restou patente que houve violação aos direitos da personalidade do consumidor, pois experimentou constrangimentos, transtornos e aborrecimentos, em razão do bloqueio da linha telefônica. O quantum foi fixado em observância às seguintes finalidades: compensatória, punitiva e preventiva, além do grau de culpa do agente, do potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, obedecidos os critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade. O valor fixado de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) não pode ser tido como excessivo, ao se considerar a gravidade da conduta da recorrente, bem como o seu potencial econômico. Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso e mantenho a r. sentença recorrida. Vencida a parte recorrente, deverá arcar com custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, a teor do art. 55 da Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Acórdão lavrado conforme o art. 46 da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.” (Acórdão n.640086, 20120710051846ACJ, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANA, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 04/12/2012, Publicado no DJE: 07/12/2012. Pág.: 524)

“APELAÇÃO CÍVEL N.º 200.2008.045922-1/001 RELATOR: Desembargador João Alves da Silva APELANTE: TNL PCS S/A (Adv. Wilson Sales Belchior e Caio César Vieira Rocha) APELADO: Gilvan Luiz Duarte (Adv. José Guedes Dias) APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. SERVIÇOS DE TELEFONIA. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. FALHA NA PRESTAÇÃO. COMPROVAÇÃO DO DANO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. LIMITES RAZOÁVEIS. MANUTENÇÃO DA DECISÃO DE PRIMEIRO

GRAU. DESPROVIMENTO DO RECURSO. Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Verificando-se que a indenização arbitrada pelo juiz atende a uma relação de razoabilidade e proporcionalidade, sendo compatível com a extensão dano, imperativa é a sua sentença. [...] ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, integrando a presente decisão a súmula de julgamento de fl. 247.” (DJE/TJPB 04/06/2013)

“APELAÇÃO CÍVEL Nº 200.2008.042813-5/001 RELATOR: Desembargador João Alves da Silva APELANTE: Embratel Empresa Brasileira de Telecomunicações. (Adv. Caius Marcellus de Lacerda) APELADO: Assape Associação dos Aposentados e Pensionistas do Estado da Paraíba (Adv. Ana Érica Magalhães Gomes) APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. BLOQUEIO DO SERVIÇO. SUSPEITA DE FRAUDE. DESCABIMENTO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECLAMAÇÕES FORMULADAS PELO CLIENTE. NEGLIGÊNCIA DA PRESTADORA NA RESOLUÇÃO. DANO MORAL. COMPROVAÇÃO. MINORAÇÃO DO QUANTUM. REJEIÇÃO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - É passível de condenação por danos morais a operadora de telefonia quando não disponibiliza ao cliente serviços pactuados e, malgrado diversas reclamações, não solve as falhas, causando transtornos e prejuízos a sua atividade. - A indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente. [...] ACORDA a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, rejeitar a preliminar e no mérito, negar provimento ao apelo, nos termos do voto do relator, integrando a presente decisão a súmula de julgamento de fl. 178.” (DJE/TJPB 12/06/2013)

30- Assim, por ser, o serviço de telefonia móvel, um serviço público essencial, seu fornecimento deve ser contínuo e sem interrupção, além do adequado, eficiente e segura.

DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA:

31- O Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 6º, protege a integridade dos consumidores, senão vejamos: “§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

32- A Carta Política da República, no seu art. 37, §6º, levante o Princípio da Responsabilidade Objetiva, pelo qual o dever de indenizar encontra amparo no risco que o exercício da atividade do agente causa para terceiros, em função do proveito econômico daí resultante, senão vejamos:

Art. 37, §6º. As pessoas jurídicas de direito público e as de direitos privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. (grifei).

33- Neste sentido, estabelece o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor que: 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.

34- Esse entendimento é corroborado pela jurisprudência pátria no tocante ao tema:

“CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SINAL TELEFÔNICO INDISPONÍVEL. DANO MORAL OCORRENTE. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. 1. Não tendo a ré comprovado que disponibilizou o sinal telefônico na região onde reside a

autora, patente a má prestação do serviço vendido à consumidora. Ademais, revelam a falha na prestação do serviço por parte da ré as alegações da autora e o depoimento de fl. 13, no sentido de que, antigamente, os serviços prestados pela requerida eram os melhores da região; não havendo, dessa forma, como se culpar a localidade onde... “ (71003497088 RS , Relator: Ricardo Torres Hermann, Data de Julgamento: 12/04/2012, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 16/04/2012)

35- Assim, é insofismável que a promovida feriu os direitos do consumidor ao agir com total descaso, desrespeito e negligência, interrompendo injustificadamente, sem relação alguma com o consumidor, os serviços de ordem essencial, configurando má prestação de serviços, o que causou danos de ordem domiciliar, social e profissional, que restou impedido de se comunicar por meio de seu principal meio de comunicação, qual seja, telefonia móvel.

36- Deste modo, amparado pela lei, doutrina e jurisprudência pátria, o consumidor deverá ser indenizado pelos danos que lhe forem causados.

DO DANO MORAL:

37- O Promovente nunca deixou de cumprir com suas obrigações, assim, está sem poder utilizar os serviços contratados de forma adequada há pelo menos seis meses, sem qualquer justificativa ou previsão de melhoria dos serviços.

38- Não se pode aceitar que a má prestação dos serviços de forma contínua seja um mero aborrecimento do cotidiano com as operadoras tendem a argumentar. A realidade é que a situação apresentada na presente ação já transcendeu esta barreira, razão pela qual a parte autora busca uma devida reparação por todos os danos, aborrecimentos, transtornos causados pela empresa ré, que age com total descaso com seus clientes ao sustentar que não há problemas nas suas redes, quando milhares de clientes estão sem poder utilizar dos serviços contratados.

39- A caracterização do nexo de causalidade e a conduta ilícita da Empresa Promovida se mostra plausível, eis que está sem fornecer/prestar os serviços de telefonia móvel de forma adequada, devendo ser destacado as datas supramencionadas na sinopse fática, nas quais ocorreram uma paralisação completa de todo e qualquer serviço oferecido/contratado.

40- Diante dos fatos acima relatados, mostra-se patente a configuração dos “danos morais” sofridos pelo Autor, que foi privado de usufruir do serviço essencial de telefonia móvel contratado perante a Promovida, apesar de completamente pago.

41- A Magna Carta em seu art. 5º consagra a tutela do direito à indenização por dano material ou moral decorrente da violação de direitos fundamentais, tais como a intimidade, a vida privada e a honra das pessoas:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...)

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

42- Outrossim, o art. 186 e o art. 927, do Código Civil de 2002, assim estabelecem: ***“Art.186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”***

43- Também, o Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 6º, protege a integridade moral dos consumidores:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. (grifei).

44- Com efeito, restaram evidenciadas nos autos - além de serem manifestas no seio da sociedade - as falhas por que passa o sistema da empresa-ré no que tange à possibilidade de perfectibilizar as chamadas que se almejam levar a efeito. Nesta senda, impende seja reconhecido o direito pleiteado pela apelante de ver-se indenizada pelo prejuízo moral amargado." (STJ AgRg no Agravo de Instrumento n. 749.388 – RS 2006/0039066-5, Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, julg: 02/10/2007).

45- Havendo prestação de serviços de telefonia celular ao usuário, que figura como consumidor final da efetiva relação, dada a sai de natureza ser de consumo. A concessionária telefônica responde objetivamente pelo risco advindo das contratações de seus serviços de telefonia celular, devendo arcar como os danos morais causados ao sujeito que teve o dissabor de experimentar problemas e falhas de sinal telefônico.

46- É importante frisar, que a empresa, ora Promovida, é reincidente em problemas de má prestação de serviço, conforme pode ser comprovado pelas reportagens veiculadas pelos meios de comunicação nacional das decisões judiciais:

DO QUANTUM INDENIZATÓRIO:

47- No que concerne ao quantum indenizatório, forma-se o entendimento jurisprudencial, mormente em sede de dano moral, no sentido de que a indenização pecuniária não tem apenas cunho de reparação de prejuízo, **MAS TAMBÉM CARÁTER PUNITIVO OU SANCIONATÓRIO, PEDAGÓGICO, PREVENTIVO E REPRESSOR**: a indenização não apenas repara o dano, repondo o patrimônio abalado, mas também atua como forma educativa ou pedagógica para o ofensor e a sociedade e intimidativa para evitar perdas e danos futuros.

48- Impende destacar ainda, que tendo em vista serem os direitos atingidos muito mais valiosos que os bens e interesses econômicos, pois reportam à dignidade humana, a intimidade, a intangibilidade dos direitos da personalidade, pois abrange toda e qualquer proteção à pessoa, seja física, seja psicológica. As situações de angústia, paz de espírito abalada, de mal estar e amargura devem somar-se nas conclusões do juiz para que este saiba dosar com justiça a condenação do ofensor.

49- Conforme se constata, a obrigação de indenizar a partir do dano que o Autor sofreu no âmbito do seu convívio domiciliar, social e profissional, encontra amparo na doutrina, legislação e jurisprudência de nossos Tribunais, restando sem dúvidas à obrigação de indenizar da Promovida.

50- Assim sendo, deve-se verificar o grau de censurabilidade da conduta, a proporção entre o dano moral e material e a média dessa condenação, cuidando-se para não se arbitrar tão pouco, para que não se perca o caráter sancionador, ou muito, que caracterize o enriquecimento ilícito.

51- Portanto, diante do caráter disciplinar e desestimulador da indenização, do poderio econômico da empresa promovida, das circunstâncias do evento e da gravidade do dano causado ao autor, mostra-se justo e razoável a condenação por danos morais da empresa promovida num quantum indenizatório de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

DA APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

52- Na presente lide está patente a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança de suas alegações, pelo que deve o julgador, inverter o ônus da prova com fundamento na legislação aplicável, qual seja, o art. 6º, VII, do Código de Defesa do Consumidor.

DOS PEDIDOS:

- a) O deferimento da gratuidade judiciária requerida, conforme declaração inserida nesta petição inicial;
- b) Ordenar a **CITAÇÃO DA REQUERIDA** no endereço inicialmente indicado, para que apresente a defesa que tiver, no prazo legal, sob pena de confissão quanto à matéria de fato e revelia quanto à matéria de direito, com designação de data para audiência, devendo ao final, ser julgada **PROCEDENTE a presente Ação**, para fins de condenação da promovida em **DANOS MORAIS, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**;
- c) Requer, seja determinada a **inversão do ônus da prova em favor da parte Autora**, consoante disposição do artigo 6º, inciso VIII, do CDC;
- d) A **PROCEDÊNCIA** da Ação em todos os seus termos, inclusive a condenação do requerido no pagamento das custas processuais, honorário advocatícios em 20% sobre o valor da condenação e demais cominações legais, em caso de recurso.
- e) Protesta por todo gênero de provas em direito admitidas, com inversão do ônus da prova, nos termos da legislação consumerista em voga, em atendimento ao disposto no artigo 6º, VII e VIII do CDC, sem prejuízo de outras provas eventualmente cabíveis.
- f) Dá-se a causa o valor de R\$ 5.000,00 mil reais.

N. Termos,
P. Deferimento.
Bayeux/PB, 00 de OOOOOO de 2013.

Dr. Evilson Carlos de Oliveira Braz
OAB/PB N. 7664