



Processo N° 0002789-07.2014.814.0069 Recorrente: Telefonia Brasil S.A VIVO Recorrido: Maksoel Braga da Silva Recorrida: Keliane de Souza Amaral Recorrido: Etevaldo Oliveira Silva Recorrido: Jaelson Santos de Oliveira Recorrida: Maria da Paz Moreira Lima Recorrido: Alberes da Cruz Lobo Relatora: Juíza Ana Lúcia Bentes Lynch

**EMENTA:** RECURSO EM JUIZADO ESPECIAL - MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL - TELEFÔNIA MÓVEL - TELEFONE NÃO COMPLETA LIGAÇÃO E NÃO RECEBE - TELEFONE SEM SINAL - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NÃO EXIME A PARTE AUTORA DE PRODUZIR TODOS OS ELEMENTOS QUE ESTEJAM A SEU ALCANCE - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Trata-se de Recurso em Juizado Especial visando a reforma de sentença. Argumenta a Recorrente que a decisão de mérito do juízo a quo é equivocada, pleiteando pela total improcedência do feito com a revogação de indenização por danos morais.
2. Sem relatório por força do art. 46 da LJEC.
3. Entendo que merece reforma total a sentença recorrida.
4. O juízo de piso condenou a recorrente a pagar danos morais pela falha na prestação do seu serviço, alegando que a reclamada não fez prova em contrária das alegações dos autores, restando assim provada a má prestação de serviços da ré.
5. Primeiramente, afasto a preliminar de incompetência posto que não se trata de um direito coletivo.
6. No mérito, analisando os autos do processo verifico que inexistente qualquer prova da má prestação de serviço da ré, não há qualquer prova de que os autores não conseguiram realizar e receber chamadas.
7. Inexistente nos autos prova da má prestação do serviço, ou que o serviço não fora prestado de forma adequado ou esperado, ou que até mesmo os autores tenham ficado incomunicáveis.
8. As partes recorridas não trazem aos autos qualquer comprovação de que tenham manifestado de forma objetiva seu descontentamento com as supostas falhas na prestação do serviço pela recorrente, nem mesmo um número de protocolo emitido pelo serviço de atendimento ao consumidor, histórico de chamadas não completadas, etc., de modo que não resta comprovada nem mesmo sua insatisfação com a prestação do serviço. Para efeito dos autos, é como se fosse a primeira vez que tais reclamações fossem realizadas pela recorrida.
9. Por certo, não há de se duvidar da boa-fé das alegações da parte recorrida e de seu procurador, da mesma forma que não se faz quanto ao juiz da causa. Entretanto, há de se ponderar dois fatos: primeiro, não é porque muitos reclamam de má prestação do serviço que necessariamente o serviço é mal prestado para todos; segundo, inclusive por razões de segurança jurídica, a certeza necessária para a prolação da sentença possui caráter técnico, que vai além da boa-fé, e os requisitos para a satisfação de tal certeza, como, já extensamente se argumentou, não estão presentes nos autos.
10. É necessário atentar-se para o fato de que, malgrado a possibilidade da inversão do ônus da prova, tal mecanismo não é em si absoluto, servindo apenas para suprir a deficiente capacidade do consumidor hipossuficiente de produzir as provas de que necessita para comprovar sua tese. Assim sendo, cabe-lhe, no que for possível comprovar, a má prestação do serviço, diante da distribuição ordinária do ônus da prova nos termos do art. 319 inciso VI e, mormente, do art. 373, ambos do CPC, este, o qual destaco:
11. Portanto, não existindo elementos mínimos de comprovação do fato constitutivo do direito, outra sorte não há senão a improcedência do pedido.
12. Recurso conhecido e provido. Sentença modificada para tornar improcedentes os pedidos da inicial. Sem custas e honorários em razão do provimento do recurso. A Súmula de julgamento servirá de Acórdão.

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Belém-PA, 15 de outubro de 2019

ANA LÚCIA BENTES LYNCH



---

Relatora da Turma Recursal Provisória