



Número: **0801638-54.2025.8.10.0018**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **12º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís**

Última distribuição : **15/09/2025**

Valor da causa: **R\$ 5.000,00**

Assuntos: **Abatimento proporcional do preço**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
JOSENILTON MEIRELES FARIAS (AUTOR)		CHRISTIAN BEZERRA COSTA (ADVOGADO)	
NMA SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA (REU)		ANTONIO ROCHA DE CARVALHO (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
18322 0156	23/06/2026 18:12	Sentença	Sentença



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO

TERMO JUDICIÁRIO DE SÃO LUÍS DA COMARCA DA ILHA DE SÃO LUÍS

12º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS

Processo: 0801638-54.2025.8.10.0018

Autor: JOSENILTON MEIRELES FARIAS

Estrada de Ribamar, 306, COND VILLAGE DO BOSQUE 1, APT 306 , BL 10,
Forquilha, São LUÍS - MA - CEP: 65054-005

Telefone(s): (98)98775-1148 / (98)8775-1148

Advogado do(a) AUTOR: CHRISTIAN BEZERRA COSTA - DF29839-A

Réu: NMA SERVICOS DE TELECOMUNICACOES LTDA

Rua Haroldo Paiva, 200, qd 112, Jardim São Cristóvão, São LUÍS - MA - CEP:
65055-220

Advogado do(a) REU: ANTONIO ROCHA DE CARVALHO - MA23501

SENTENÇA

Trata-se de ação de indenização por danos morais por falha na prestação de serviço de natureza continuada proposta por Josenilton Meireles Farias em desfavor de NMA Serviços de Telecomunicações Ltda.

O autor sustenta, em síntese, que contratou os serviços de internet fornecidos pela requerida e que, ao chegar em sua residência em 31/07/2025,



constatou a interrupção do serviço.

Afirma que entrou em contato com a empresa, ocasião em que teria sido informado de que o atendimento técnico ocorreria em 02/08/2025, sem que o problema fosse solucionado.

Sustenta que permaneceu por mais de sete dias sem acesso à internet, razão pela qual requer indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00.

A requerida apresentou contestação, arguindo preliminar de inépcia da inicial. No mérito, sustenta a improcedência do pedido.

Realizada audiência de conciliação, sem composição amigável, as partes requereram o julgamento antecipado do mérito por não haver mais provas a serem produzidas.

Os autos eletrônicos vieram-me conclusos para decisão. Embora o artigo 38 da Lei n.º 9.099/95 dispense a narração pormenorizada dos atos processuais, faço breve menção à marcha processual, buscando maior clareza e transparência, princípios que regem o sistema dos Juizados Especiais.

Nos termos do artigo 93, inciso IX, da Constituição Federal, c/c artigo 11 do Código de Processo Civil (CPC), todas as decisões judiciais devem ser devidamente fundamentadas para garantir transparência e segurança jurídica às partes.

Fundamentação

Preliminar



Inicialmente, rejeito a preliminar de inépcia, visto que a petição inicial preenche os requisitos dos artigos 319 e 320, do Código de Processo Civil (CPC).

Mérito

Trata-se de matéria de direito e relativa à relação de consumo que é de ordem pública e interesse social, de modo a ser orientada pelo Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Em que pese se tratar de relação de consumo, por si só, não garante a inversão do ônus da prova, já que não há o mínimo de verossimilhança nas alegações autorais.

Com efeito, incumbia ao requerente comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do art. 373, inciso I, do CPC, mas não o fez.

Embora o autor sustente que permaneceu mais de sete dias sem acesso à internet, o conjunto probatório não se mostra suficiente para comprovar a interrupção prolongada narrada na inicial.

Observa-se que o autor anexou capturas de tela de aplicativo de conversa com informação, no dia 31/07/2025, que a internet não estaria funcionando. Em outra tela, refere-se a fatura de pagamento e outra datada de 07/08/2025, foto de um modem, documentos que, por si só, não demonstram o efetivo período de indisponibilidade do serviço.

Por sua vez, a requerida alegou que o chamado técnico foi registrado em 07/08/2025 e solucionado em 08/08/2025, em período inferior a 24 horas após o registro formal da reclamação.



Nesse contexto, o autor não comprovou que a interrupção tenha persistido pelo período indicado na exordial.

Destaca-se que, ainda que se admita a ocorrência de falha pontual no serviço de internet, tal circunstância, por si só, não conduz automaticamente à configuração de dano moral.

Para a caracterização do abalo extrapatrimonial indenizável, é necessária a demonstração de situação excepcional, apta a ultrapassar a esfera do mero inadimplemento contratual ou dos aborrecimentos cotidianos.

No caso concreto, não houve comprovação de consequência relevante decorrente da interrupção do serviço, como prejuízo profissional específico, impedimento de atividade essencial, exposição vexatória, violação à dignidade ou outro fato capaz de atingir direitos da personalidade do autor.

Assim, a prova produzida não configura dano moral indenizável, sendo insuficiente a alegação genérica de privação temporária do serviço.

Nesse sentido, a jurisprudência pátria, *in verbis*:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Telefonia e internet. Alegação de falha na prestação dos serviços (internet e telefone), com interrupções diárias e ausência de solução pela ré, apesar das reclamações. Sentença de improcedência . Insurgência da autora. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC) que não isenta a consumidora de



comprovar minimamente o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo de causalidade . Ré que apresentou telas sistêmicas indicando a ativação dos serviços e histórico de pagamentos com atraso pela autora. Validade probatória de telas sistêmicas, nos termos do art. 425, V, do CPC. Inadimplência da autora a partir de março de 2025 incontroversa . Falhas pontuais ou intermitências comuns em serviços de telecomunicação que, por si sós, configuram mero aborrecimento, não ensejando dano moral indenizável. Ausência de comprovação de ofensa a direito da personalidade ou de desvio produtivo. Danos materiais (restituição de valores pagos) indevidos ante a não comprovação de vício não sanado. Sentença mantida . Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10223404120258260002 São Paulo, Relator.: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 10/11/2025, 36ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/11/2025)

RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. INTERRUPTÃO DO SINAL DE INTERNET. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO . VICISSITUDES DA VIDA COTIDIANA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE AFETAÇÃO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA CONFIRMADA PELOS PRÓPRIOS



FUNDAMENTOS. Não se vislumbra, no caso em tela, a existência de dano moral a ser compensado financeiramente. Na verdade, podem ter acontecido falhas técnicas, que podem ter ensejado a interrupção do serviço por poucos dias, o que não gera um aborrecimento de tal gravidade que gere direito à reparação. Outrossim, a parte autora não trouxe aos autos prova suficiente de haver constrangimento que desse ensejo ao reconhecimento dos danos morais, ou mesmo a existência de ato ilícito por parte da demandada. É certo que a compensação financeira por dano moral requer dor mais significativa, sob pena de estar-se desvirtuando o instituto. Logo, não restando provado pela parte autora/recorrente a existência de fatos tenham causado dor ou sofrimento que ultrapassem o desconforto que naturalmente ocorre em situações dessa natureza, improcede o pedido de compensação financeira por danos morais, como decidido pelo Juízo a quo. (TJ-RN - RECURSO INOMINADO CÍVEL: 08033449720218205106, Relator.: MADSON OTTONI DE ALMEIDA RODRIGUES, Data de Julgamento: 06/08/2024, 1ª Turma Recursal)

Ademais, o processo, dizem os clássicos, é um duelo de provas. Nos autos vence quem melhor convence, daí porque todos, absolutamente todos os tradistas da prova em matéria cível e criminal se preocupam com o carácter nuclear da dilação probatória.



Parafraseando a Epístola de São Thiago, Apóstolo, processo sem provas é como um corpo sem alma. A prova é, na verdade, o instituto artífice que modelará no espírito do magistrado os graus de certeza necessários para a segurança do julgamento.

A figura do juiz, sem anular a dos litigantes, é cada vez mais valorizada pelo princípio do inquisitivo, mormente no campo da investigação probatória e na persecução da verdade real.

De outro passo, verifica-se que o direito não pode revoltar-se contra a realidade dos fatos. Por isso, o Juiz tem o dever de examinar *"o fim da lei, o resultado que a mesma precisa atingir em sua atuação prática"* (MAXIMILIANO, *Hermenêutica e Aplicação do Direito*, 1957).

Por fim, concluo que a matéria fática em questão foi exaustivamente debatida, apurada e sopesada no caderno processual. Elementos probatórios foram sendo colhidos, e as partes também optaram por desprezar certos meios de prova, no que foram respeitadas, em homenagem ao princípio dispositivo. O convencimento deste julgador formou-se a partir da aglutinação harmoniosa desses elementos.

Dispositivo

Ante o exposto, nos termos do art. 487, I, CPC, JULGO IMPROCEDENTE a demanda.

Concedo a gratuidade judiciária pleiteada pelo requerente, com fundamento na presunção de veracidade da declaração de hipossuficiência



formulada por pessoas naturais.

Deixo de condenar as partes ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, conforme dispõem os artigos 54 e 55 da lei n.º 9.099/95, que regulamenta os juizados especiais.

Após o trânsito em julgado, certifique-se e archive-se.

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

São Luís/MA, data do sistema.

MARCO AURÉLIO BARRETO MARQUES

Juiz de Direito Titular do 12º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo

