

**PRIMEIRA TURMA DO CONSELHO RECURSAL
DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

Processo: 0801868-56.2026.8.19.0036

RECORRENTE/AUTOR: MARCOS ANTONIO FONSECA LEITE

RECORRIDO/RÉU: TIM

VOTO

TIM. INTERNET BANDA LARGA COM FUNCIONAMENTO PRECÁRIO. A parte autora narra que: (1) em 09/09/2024, contratou os serviços da ré para internet banda larga vinculada a linha (21) 98056-3748; (2) após receber informação inicial de que não havia viabilidade de conclusão da instalação, devido a distância do ramal, uma outra equipe esteve em seu imóvel e procedeu com a instalação; (3) desde o início da contratação, os serviços funcionam precariamente; (4) buscou a ré para solução, sem obter êxito; (5) continua a efetuar os pagamentos das faturas; (6) foi surpreendido com uma segunda linha de internet, vinculada ao endereço de sua vizinha, jamais autorizado ou solicitado. Pleiteia a declaração de inexistência de débito referente a linha vinculada a serviço não prestado, declaração de inexistência de débito referente a linha não solicitada, o cancelamento das linhas indevidas, a restituição em dobro da quantia de R\$ 762,08 e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 e abstenção de cobranças.

Contestação Id. 282263994. Argui que, no período reclamado, houve solicitações de reparo técnico por parte do autor, por meio da abertura do chamado nº ATC04244489 e que o acesso encontra-se cancelado e dentro dos parâmetros técnicos, não sendo identificadas falhas atuais. Defende que não resta comprovada nenhuma conduta ilícita ou abusiva que a parte Ré tenha praticado tampouco nenhuma atitude que possa ter causado dano à honra e à imagem da parte autora, não existindo nexo de causalidade entre esse suposto prejuízo e a conduta da parte ré.

Projeto de sentença id. 290574249 homologado no 1º Juizado Especial Cível da Comarca de Nilópolis pelo juiz(a) LUCIANA SANTOS TEIXEIRA que julgou IMPROCEDENTES os pedidos autorais. **FUNDAMENTAÇÃO.** Deixo de inverter o ônus da prova por não vislumbrar um respaldo probatório mínimo às alegações da parte autora, que não são verossímeis no contexto dos autos. É necessário registrar que o CDC, embora objetive a proteção do consumidor, considerado vulnerável nas relações de consumo, não se presta a assegurar o resultado útil de qualquer demanda, sem que o consumidor necessite produzir as provas capazes de comprovar os fatos constitutivos de seu direito. A parte autora alega que solicitou instalação dos serviços da ré em seu imóvel no ano de 2024, sendo que, desde então, sofre com a instabilidade dos serviços

até interrupção total. Acrescenta que foi surpreendida com a instalação de uma segunda linha de internet vinculada ao endereço de sua vizinha. Inicialmente, o autor não indica na peça vestibular quais linhas entende serem indevidas, sequer menciona qual é o endereço da 2ª linha, supostamente instalada no endereço de sua vizinha, se limitando a requerer genericamente cancelamento “das linhas indevidas”. Observa-se, ainda, que apesar de informar que os problemas com a prestação dos serviços tiveram início desde a contratação (09/09/2024), a demanda fora distribuída apenas em 09/03/2026. Houve, assim, significativo lapso temporal entre o início dos alegados problemas de fornecimento dos serviços e o ajuizamento da ação. Frisa-se que é inverossímil que o autor tenha pago ao longo dos anos por serviço que alega estar indisponível desde 2024. No contexto acima descrito, falta verossimilhança à falha alegada, não podendo ser acolhidos os pedidos.

Recurso do autor (a) Id. 292821258 com **gratuidade de justiça** Id. 297615404.
Contrarrazões. Id. 298649176.

Prover em parte o recuso do autor.

No caso em tela, assiste direito ao autor referente à declaração de inexistência de relação jurídica e inexistência do débito. Isso porque o réu não junta aos autos documento físico ou eletrônico, gravação de voz, qualquer contrato que comprove a relação jurídica entre as partes referente ao SEGUNDO endereço que o autor alega que foi instalado erroneamente no endereço de sua vizinha.

Diante da ausência de juntada de documento físico ou eletrônico que demonstre o vínculo contratual, o réu não se desincumbiu do seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC). Assim, imperiosa é a declaração de inexistência do débito.

O réu também não nega que tenha instalado o serviço em dois endereços distintos. Tratando-se de relação de consumo, opera-se a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC. Cabia ao réu o ônus de demonstrar a regularidade da cobrança e a existência do vínculo contratual, dever do qual não se desincumbiu.

Já quanto ao serviço em que o autor reconhece ter de fato contratado em seu efetivo endereço, deve haver restituição do que o autor pagou de forma simples. Isso porque, no caso em comento, não se verifica a cobrança de dívida inexistente ou conduta eivada de má-fé por parte do réu, mas sim a ocorrência de um vício de qualidade na prestação do serviço (art. 20 do CDC).

Por outro lado, no que tange ao pleito de reparação por danos morais, este merece acolhimento, sendo devido o pagamento de indenização por danos morais fixados no patamar de R\$ 4.000,00, em decorrência da má prestação do serviço por parte do réu. A falha na execução do negócio jurídico não se trata de mero dissabor ou aborrecimento cotidiano, mas de conduta que violou a dignidade, frustrando a legítima expectativa do consumidor e atraindo a responsabilidade civil objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A quantia pleiteada revela-se proporcional e razoável para compensar o sofrimento experimentado e desestimular a reiteração de práticas defeituosas pelo fornecedor.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recuso da parte autora para declarar a inexistência do débito e determinar o cancelamento de todos dos serviços nos dois endereços, e condenar a ré a restituição de R\$ 381,04 (trezentos e oitenta e um reais e quatro centavos), com correção da data do desembolso e juros da citação. Outrossim, condeno o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de danos morais, com incidência de juros de mora a partir da citação e correção monetária a contar do acórdão, conforme determinam, respectivamente, as Súmulas nº 54 e 362 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, com redação da Lei 14.905/2024. Sem honorários por se tratar de recurso com êxito.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2026.

Flávio Citro Vieira de Mello

Juiz Relator