

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1003567-46.2018.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Pagamento em Consignação**  
 Requerente: **Lorivaldo da Fonseca**  
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

**DE C I D O .**

Trata-se de ação em que o autor alegou que exerce a atividade como *home office* a determinada empresa e que em dezembro de 2017 contratou junto à ré os serviços de telefonia e acesso à *internet* VIVO FIBRA em endereço situado em São Carlos.

Alegou ainda que em março de 2018 solicitou a transferência do endereço do plano para outro, localizado em Itirapina, sendo posteriormente informado que como a ré não atende nesse lugar a assinatura foi cancelada.

Salientou que recebeu em seguida fatura cobrando multa pela quebra de fidelização, impugnando-a porque em momento algum pleiteou o cancelamento do plano.

Aceito de início as ponderações exaradas na contestação pela ré a respeito da nulidade de sua citação (fls. 24/28), razão pela qual tomo como possível a análise das matérias então arguidas.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se por isso, dentre outras regras, a da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.

É o que leciona **RIZZATTO NUNES**:

*“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”* (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 2011, p. 218).

Como o autor ostenta esse *status* em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente a legitimidade da cobrança de multa pela quebra de fidelização.

Esse constitui o objeto da ação, delimitado pelo relato exordial, de modo que transparece inviável perquirir sobre eventual cobrança irregular por ligações (quando elas poderiam ser ilimitadas).

Tal matéria - apresentada somente em réplica - não há de ser conhecida.

Por outro lado, a ré deixou claro que o autor, após postular a alteração do endereço em que os serviços eram prestados, *“foi informado que a região em que iria se mudar não possuía viabilidade para utilização de internet com 100MG, sendo possível apenas a utilização de 4MG, tendo pedido, no dia 05/03/2018 o cancelamento dos serviços, e inclusive, ficando ciente da aplicação da multa”* (fls. 32/33).

Diante da negativa do autor sobre o pedido de cancelamento dos serviços, tocava à ré a demonstração do que no particular asseverou, seja na esteira do art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor, seja por forma da regra do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, mas ela não se desincumbiu minimamente desse ônus.

Na verdade, a ré não amealhou sequer um indício a atestar que o autor tivesse propugnado pelo cancelamento do plano avençado e muito menos de que tivesse sido notificado da aplicação da multa em apreço.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Em consequência, firma-se a conclusão de que prospera a pretensão deduzida quanto à declaração de inexigibilidade da multa cobrada do autor à minguia de indicação de que ele pediu o cancelamento do plano respectivo.

Solução diversa aplica-se ao pedido de reparação dos danos morais.

Sabe-se que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por ações inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que propiciem sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais, como preconiza a doutrina sobre o assunto:

*“Só deve ser reputado como dano moral a dor, 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. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”* (SÉRGIO CAVALIERI FILHO in “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

*“Propugnar pela ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade acerbadada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.”* (ANTÔNIO CHAVES in “Tratado de Direito Civil”, Ed. RT, 1985, p. 637).

A jurisprudência caminha nessa mesma direção:

*“(…) os dissabores e incômodos quiçá vivenciados pelo autor não constituíram nada mais do que percalços do cotidiano que facilmente podem (e devem) ser absorvidos, tendo em vista que não exorbitam aquilo que deve ser tolerado na vida em sociedade. Danos morais não verificados”* (STJ – Agravo de Instrumento nº 995/427/RS – Decisão do Rel. Min. HUMERTO



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

**GOMES DE BARROS** – DJ 26.02.2008).

*“O mero dissabor não pode ser alçado a condição de dano moral. Indevido falar-se em dano moral presumido na hipótese dos autos. O aborrecimento do consumidor não induz automaticamente à indenização. Não há elementos nos autos aptos a atribuir relevância jurídica a este evento. O autor não sofreu prejuízo moral, humilhação, vergonha ou constrangimento públicos, tampouco houve inscrição em órgãos de restrição ao crédito” (...) (STJ – REsp nº 905.289/PR – Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS** – DJ 20.04.2007).*

Assim, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração do autor podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque nada faz supor que cristalizassem abalo excepcional.

Aliás, o autor não produziu nem mesmo prova de qual seria a efetiva utilização dos serviços contratados e muito menos de que a sua falta lhe causou os problemas a que se limitou fazer referência.

Não se pode olvidar que sobre o assunto cabia ao autor o ônus de patentear os danos que teria suportado (cf. despacho de fl. 72), sem que ele o tivesse observado, de sorte que não vinga esse pedido formulado.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para declarar a inexigibilidade da multa mencionada no item 14.2 de fl. 04.

Expeça-se em favor da ré mandado de levantamento da importância objeto do depósito de fl. 13.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intímem-se.

São Carlos, 11 de agosto de 2018.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**