



**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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **0004530-42.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: **Marcio José Simonetti**  
 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,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que o autor alegou que celebrou contrato com a ré para a prestação de serviços de telefonia e acesso à *internet*.

Alegou ainda que em 14/03/2016 solicitou à ré a alteração do endereço da linha telefônica de que é titular (ela permaneceria na mesma via pública, mas passaria para o seu lado oposto), o que foi deferido com a garantia de que em três dias a linha telefônica estaria em funcionamento e no máximo em trinta dias isso igualmente se daria com os serviços de acesso à rede mundial de computadores.

Salientou que esses últimos serviços não foram regularizados, não obstante as inúmeras tentativas que levou com esse intuito.

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:**



**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

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

*“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 que não incorreu em falha na prestação dos serviços a seu cargo.

Ela em contestação asseverou que não encontrou em seus registros nenhuma solicitação para instalação do serviço *internet speedy* por parte do autor, além de ressaltar que não teria obrigação em prestá-lo porque em verdade estaria sujeita às possibilidades técnicas para tanto.

Entretanto, as faturas de fls. 05 e 07 denotam que o autor já utilizava em seu antigo endereço (Rua Etevor Nicolau, 03) o chamado “Vivo Internet”, de sorte que o argumento lançado no particular pela ré não a beneficia.

De outro lado, não foi ao longo do feito apresentado um único motivo concreto para que a ré deixasse de providenciar a mudança de endereço solicitada pelo autor relativamente aos serviços de acesso à *internet*.

A peça de resistência teceu considerações genéricas sobre o tema, sem que em momento algum de maneira objetiva justificasse que no caso específico do autor não poderia ser realizada a alteração tencionada.

É certo que a ré fez menção a estar diligenciando a instalação do serviço *speedy* (fl. 61, nono parágrafo), mas a fls. 119/121 voltou a pedir a dilação de prazo em face da “*complexidade da obrigação de fazer demonstrada*” (fl. 120) sem delinear em que isso consistiria.

O panorama traçado, aliado à ausência de dados que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.

Não foi apresentado qualquer obstáculo à obrigação da ré em viabilizar os serviços que possibilitarão ao autor o acesso à rede mundial de computadores e tampouco há indicação segura de falta de condições técnicas a isso.

É o que basta para que as decisões de fls. 09/10, item 1, e 114, item 1, sejam tornadas definitivas.

Os danos morais sofridos pelo autor, ademais, estão configurados.



**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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

A relevância do serviço em pauta é tão evidente nos dias de hoje que dispensa considerações a atestá-la.

O autor, como de resto sucederia com uma pessoa mediana que estivesse em seu lugar, sofreu desgaste de vulto ao ficar privado do mesmo injustificadamente, não tendo a ré ao menos na hipótese vertente dispensado a ele o tratamento que seria exigível.

Aliás, as inúmeras vezes em que o autor buscou solucionar o problema a que não deu causa (cristalizadas nos diversos números de protocolo elencados a fls. 02/03) reforçam essa convicção.

Fica claro que o caso extravasou em larga medida os meros dissabores próprios da vida cotidiana e foi muito além do simples descumprimento contratual.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pelo autor, que transparece excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida ao autor em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

7

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 7.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, bem como para tornar definitivas as decisões de fls. 09/10, item 1, e 114, item 1.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento da obrigação de fazer (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

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

P.R.I.

São Carlos, 03 de junho de 2016.

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