

**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: **0007546-04.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
Requerente: **DAYSE SUELEN DE OLIVEIRA**
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 a autora se volta contra cobrança que recebeu da ré pela prestação de serviços que lhe teria feito relativamente a uma linha telefônica, bem como contra a negativação de seu nome daí decorrente.

Alegou, porém, que nunca firmou com ela qualquer relação contratual a esse título, razão pela qual a cobrança seria indevida.

Já a ré em contestação salientou a inexistência de falha na prestação de seus serviços, sendo o ajuste em apreço livremente pactuado pela autora por intermédio de contato telefônico.

Como se vê, a autora expressamente refutou ter efetuado a contratação de qualquer linha telefônica perante a ré e em face disso seria de rigor que elementos mínimos fossem amealhados para denotar que a celebração desse negócio sucedeu validamente.


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

Tocava à ré a demonstração pertinente, seja diante do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (cujos requisitos estão presentes), seja na forma do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil (não sendo exigível que a autora fizesse prova de fato negativo), mas ela não se desincumbiu desse ônus.

Nesse sentido, observo que a ré não forneceu um único dado concreto do ajuste supostamente firmado com a autora.

Se o contrato físico inexistiu, ao menos seria necessária a apresentação da gravação em que ele se implementou, mas a mesma igualmente não foi amealhada.

Destaco nesse sentido que a expiração do prazo para manutenção das gravações firmadas junto à ré não atua em seu favor.

Na verdade, as disposições que tratam do tema estipulam um prazo **mínimo** para a conservação das gravações e se após o seu decurso a ré se desfaz das mesmas haverá de arcar com as consequências daí decorrentes.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já se pronunciou nesse sentido.

“Apelação. Medida cautelar de exibição de documentos. Contrato que ensejou a inscrição do nome da requerente da medida em cadastro de proteção ao crédito. Inequívoco o direito de acesso a tal documento. Sentença de acolhimento do pleito exhibitório. Irresignação improcedente. Sem relevo a circunstância de a contratação ter-se dado por contato telefônico, por assumir a prestadora de serviço o risco do descarte dessas gravações. Art. 17, §7º, da Resolução 426 da Anatel estabelecendo apenas o prazo mínimo de manutenção das gravações. Eventual não atendimento do comando de exibição, porém, cujas consequências, em princípio as previstas nos arts. 359 do CPC e 6º, VIII, do CDC, haverão de ser pronunciadas no processo da ação principal. Apelação a que se nega provimento” (Apelação n. 0003751-91.2011.8.26.0589, 19ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**, j. 12/8/2013).

"APELAÇÃO CÍVEL. Interposição contra sentença que julgou improcedente medida cautelar de exibição de documentos. Contrato formalizado através de contato telefônico do serviço de telemarketing da apelada. Exibição da gravação que se encontra devida. Inteligência do artigo 15, §3º do Decreto Lei nº 6.523/2008, que estabeleceu somente o prazo mínimo para conservação das gravações. Empresas prestadoras de serviço ao consumidor que devem atuar com precaução, arquivando suas gravações pelo tempo necessário para


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

que se resolva a demanda objetivada pelos consumidores. Sentença reformada” (Apelação n. 0124251-67.2012.8.26.0100, 33ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **MARIO A. SILVEIRA**, j. 31/03/2014).

Essa orientação aplica-se *mutatis mutandis* à situação posta, de sorte que não poderia a ré beneficiar-se da falta de apresentação da gravação de interesse do feito se não teve o cuidado de resguardá-la.

Não se pode também olvidar que nada foi informado sobre como se teria dado tal contato, seja quando à data, seja quanto aos dados fornecidos para a concretização da transação.

Em consequência, como se reconhece que a ré não demonstrou satisfatoriamente que foi a autora quem lhe contratou os serviços, a conclusão que se impõe é a da falta de lastro sólido a justificar o vínculo entre ambas.

De outra banda, o reconhecimento de que os atos teriam origem em terceiro não exime a ré de responsabilidade.

É nesse sentido o magistério de **CARLOS ROBERTO GONÇALVES**:

“Quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a omissão e a ação do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características semelhantes às do caso fortuito, sendo imprevisível e inevitável. Melhor dizendo, somente quando o fato de terceiro se revestir dessas características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.” (“Responsabilidade Civil”, 6ª edição, 1995, p. 509).

Se as ações de falsários podem ser até inevitáveis, diante do “aprimoramento” das fraudes, de um lado, essas mesmas ações, na atualidade, não são imprevisíveis, de outro.

Como se não bastasse, a atividade desempenhada pela ré envolve risco e esse risco deve ser suportado por ela, já que reúne condições financeiras para tanto, conforme teoria do risco da atividade profissional, e não pelo consumidor.

Impunha-se à ré, pois, como fornecedora dos serviços, adotar mecanismos seguros e eficientes na sua prestação.

Como inexiste base sólida à ideia de que assim tenha obrado, não poderá cobrar da autora montante algum a propósito desses serviços.



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

O quadro delineado conduz ao acolhimento da postulação vestibular, no que atina à declaração de inexigibilidade de qualquer débito a cargo da autora.

Outra será a solução para o pleito de ressarcimento dos danos morais.

Os documentos de fls. 70/71 e 88 atestam que a ré não inseriu o nome da autora junto a órgãos de proteção ao crédito, razão pela qual esse fundamento não poderia amparar o pedido no particular.

No mais, sabe-se que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por condutas inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

É o que 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 acerada, 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


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

(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 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 da autora podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entevos que corriqueiramente acontecem.

Se de um lado se reconhece o transtorno causado à autora com a demora para a solução do problema, de outro não se lhe empresta relevância tamanha a ponto do mero envio de cobranças configurar dano moral passível de ressarcimento, máxime porque nada foi produzido de concreto para vislumbrar que isso se concretizou mediante utilização de expedientes vexatórios ou constrangedores a ele.

Não se entrevê, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse tão prejudicial à autora (o ônus a respeito era dela, como deflui da parte final do despacho de fl. 55, mas não houve interesse no alargamento da dilação probatória quanto ao tema – fl. 63), transparecendo que a hipótese ficou limitada à mera desídia da ré ao dirigir à autora cobranças indevidas.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para declarar a inexigibilidade do débito indicado a fl. 01 (e materializado nos documentos de fls. 02/03), bem como de qualquer outro relativo ao assunto tratado nos autos.

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 intemem-se.



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

São Carlos, 04 de dezembro de 2017.

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