



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

**TERMO DE AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**

Processo nº: **1004029-03.2018.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
 Requerente: **LIVIA RODRIGUES MIYAKE, CPF 294.961.378-06 - Advogada Dra. Ariadne Trevizan Leopoldino**  
 Requerido: **CLARO S/A, CNPJ 40.432.544/0001-47 - ADVOGADO Dr. FÁBIO LEUGI FRANZÉ e PREPOSTO SR. ANTONIO LEUGI FRANZÉ**

Aos 05 de setembro de 2018, às 15:00h, na sala de audiências da Vara do Juizado Especial Cível, do Foro de São Carlos, Comarca de São Carlos, Estado de São Paulo, sob a presidência do **MM. 1º Juiz de Direito Auxiliar Dr. DANIEL FELIPE SCHERER BORBOREMA**, comigo escrevente ao final nomeado, foi aberta a audiência de instrução e julgamento, nos autos da ação entre as partes em epígrafe. Apregoadas, constatou-se o comparecimento das partes acima identificadas, bem como de seus advogados. Presentes também as testemunhas da autora, Srs. Victor e Luana. Renovada a proposta de conciliação esta foi rejeitada pelas partes. Na sequência passou o MM. Juiz a tomar os depoimentos das testemunhas presentes, em termos em separado. Terminados os depoimentos e não havendo mais provas a serem produzidas, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte sentença: *“VISTOS. Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, da Lei 9099/95. Decido. A autora reside em São Carlos. A linha contratada em seu nome é do DDD 091. A autora nunca reconheceu esse contrato. O réu não comprovou que ele foi celebrado por ela. Logo, é inexigível a dívida e o pedido de que seja 'dada baixa na linha telefônica e contrato em nome da autora' deve ser acolhido. Já o pedido de indenização por danos morais é parcialmente procedente. Normalmente, a simples cobrança indevida, sem a inscrição do nome da parte autora nos cadastros de inadimplentes, não enseja reparação por danos morais, eis que configura mero aborrecimento do cotidiano. Precedentes do STJ: AgRg no REsp 1526883/RS, Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA, 4ª T, j. 27/09/2016; AgRg no AREsp 673562/RS, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, 3ª T, j. 17/05/2016; AgRg no REsp 1486517/RS, Rel. Min. DIVA MALERBI (Des. Conv. TRF 3ª R), 2ª T, j. 03/05/2016; REsp 1550509/RJ, Rel. Min. MARIA ISABEL GALLOTTI, 4ª T, j. 03/03/2016; AgRg no AREsp 651304/RS, Rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, 3ª T, j. 15/12/2015; AgRg no REsp 1517436/RS, Rel. Min. HERMAN BENJAMIN, 2ª T, j. 13/10/2015. Entretanto, no caso em tela causa espécie a incapacidade da ré de resolver a questão extrajudicialmente. A autora fez contatos telefônicos (consta um protocolo à fl. 13) e reclamações, conforme declarações das testemunhas ouvidas nesta data. Mas não foi suficiente. Teve de demandar judicialmente para solução de uma questão de relativa simplicidade. Estão caracterizados os danos morais indenizáveis. Ensina Pablo Stolze Gagliano, em “Responsabilidade Civil pela perda do tempo” (Revista Jurisvox, n. 14, vol. 1, jul. 2013, 42-47), que o tempo pode ser compreendido na perspectiva dinâmica ou estática. Em sua perspectiva dinâmica, considera-se a passagem do tempo, visão tradicional pertinente a prazos prescricionais, decadenciais, vigências legais e etc. Relevantíssima, entretanto, mostra-se a sua concepção estática, a consideração do tempo como um bem digno de tutela jurídica. Justifica-se referida tutela na compreensão de que o tempo é o palco em que o homem investe sua energia para o desenvolvimento de suas potencialidades, assim como para o desempenho de seu trabalho, para o lazer e o convívio familiar e social, etc. Nesse sentido, a “agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro”, daria ensejo a proteção jurídica. Trata-se de aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, assim denominada por Marcos Dessaune (Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor, 2ª Edição) para aqueles casos em que o*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

*fornecedor serve-se de múltiplos expedientes para não resolver ou dificultar a solução do problema por ele próprio causado, exigindo do consumidor o dispêndio desproporcional de seu tempo vital. Reputamos, todavia, que nem sempre essas dificuldades interpostas pelo fornecedor caracterizarão dano moral indenizável, que somente subsiste para “aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (STJ, REsp 215.666/RJ, Rel. Min. CESAR ASFOR ROCHA, j. 21/06/2001). No caso dos autos, referido dano está comprovado, porquanto suportou a consumidora sucessivas frustrações, transtornos e desequilíbrios diante da ineficiência e descaso qualificados por parte do fornecedor. A deslealdade e o desrespeito foram expressivas. Exigiu-se da consumidora investimento desproporcional de tempo para a solução de problema que, com mínima cooperação do fornecedor, poderia ter sido resolvido muito mais facilmente. Impõe-se lenitivo de ordem pecuniária. No que toca ao valor da indenização, reputo que, a despeito da ocorrência do dano moral, o montante deve ser inferior ao postulado. Não se nega a dificuldade em se mensurar a indenização, pois a régua que mede o dano não é a mesma que mede a indenização. Se o dano é material, o patrimônio e sua variação constituem parâmetros objetivos para a indenização. Há equivalência lógica entre o dano e a indenização, porque ambos são conversíveis em pecúnia. Isso não se dá, porém, em relação ao dano moral. Por sua natureza, inexistem parâmetros para se medir, em pecúnia, a extensão do dano não patrimonial. Isso significa que um pagamento em dinheiro jamais reparará o dano moral, vez que a dignidade aviltada pela lesão não é restituída, com qualquer pagamento, à situação existente antes do dano. Tal circunstância bem explica a impossibilidade de se arbitrar, de modo objetivo, o valor da indenização, com base na extensão do dano. Com efeito, é teoricamente possível, embora não sem esforço, graduar as lesões a direitos da personalidade, ao menos a título comparativo, podendo-se definir, de caso concreto em caso concreto, segundo critérios de razoabilidade, níveis de intensidade da lesão. Mas da graduação do dano não se passa, objetivamente, à gradação da indenização, que se dá em pecúnia. O problema não é resolvido. Por esse motivo, tem-se a inaplicabilidade, ao menos total, da regra do art. 944 do CC, segundo a qual “a indenização mede-se [apenas] pela extensão do dano”. A indenização deve levar em conta o papel que desempenha. Em realidade, a indenização exerce função diversa, no dano moral, daquela desempenhada no dano material. A função é compensatória, ao invés de reparatória. A indenização corresponde a um bem, feito ao lesado, no intuito de compensá-lo pela lesão imaterial sofrida, como um lenitivo, uma satisfação que servirá como consolo pela ofensa cometida. Às vezes, esse propósito compensatório pode ser promovido por intermédio de punição: a indenização – dependendo de seu valor – é vista como retribuição ao ofensor pelo mal por ele causado, o que pode trazer para a vítima alguma paz de espírito. Mas a punição é função secundária, e não autoriza indenizações em patamar extraordinário como as verificadas em outros ordenamentos jurídicos, mormente no norte-americano por intermédio dos punitive damages. Nosso sistema jurídico não prevê essa figura, consoante lição do STJ: “(...) A aplicação irrestrita das punitive damages encontra óbice regulador no ordenamento jurídico pátrio que, anteriormente à entrada do Código Civil de 2002, vedava o enriquecimento sem causa como princípio informador do direito e após a novel codificação civilista, passou a prescrevê-la expressamente, mais especificamente, no art. 884 do Código Civil de 2002.” (AgRg no Ag 850.273/BA, Rel. Min. Des. Convocado HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO do TJ/AP, 4ªT, j. 03/08/2010). Com os olhos voltados à função compensatória, a doutrina e a jurisprudência traçaram as principais circunstâncias a serem consideradas para o arbitramento do dano moral, sendo elas (a) a extensão do dano, isto é, da dor física ou psíquica experimentada pela vítima (b) o grau de culpabilidade do agente causador do dano (c) a eventual culpa concorrente da vítima, como fator que reduz o montante indenizatório (d) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica). Há quem ainda proponha a condição econômica do ofensor, referida na fundamentação de muitos precedentes. Todavia, tal*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

*elemento deve ser bem compreendido, à luz das soluções que os precedentes tem apresentado nos inúmeros casos postos à apreciação judicial. Com efeito, a jurisprudência preocupa-se muito com a questão do enriquecimento indevido, o que serve de argumento contrário à fixação de valores indenizatórios altíssimos com base na robusta condição do ofensor. Temos observado que, na realidade, a condição econômica é considerada, mas especial e essencialmente nos casos de ofensores de modestas posses ou rendas, para reduzir equitativamente a indenização, evitando a ruína financeira. Tudo isso levado em conta, no presente caso a indenização será arbitrada em R\$ 3.500,00, o que se coaduna com a função compensatória mas guarda a devida proporção com a extensão do dano – inclusive considerando-se o tempo necessário para a solução do problema – e impede o enriquecimento indevido da parte autora. Isto posto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a presente ação, para condenar o(a) requerido(a) a (a) dar baixa no contrato e linha telefônica em discussão nos autos, de modo que a autora nada lhe deva (b) pagar ao(à) autor(a), a importância de R\$ 3.500,00, com correção monetária a partir da presente data, e juros legais desde a citação. Deixo de condenar a ré em custas e honorários de advogado, ante o que dispõe o art. 55 da Lei 9099/95. Publicada em audiência, dou por intimadas as partes. REGISTRE-SE”. Saem intimados os presentes e cientes de que este termo será visualizado nos autos virtuais somente com a assinatura digital do MM Juiz, porquanto o impresso e assinado pela(s) parte(s), não será digitalizado para os autos, eis que ficará arquivado em cartório, pelo prazo máximo de até 2 (dois) anos NADA MAIS. E, para constar, lavrei o presente termo que vai devidamente assinado. Eu, Evandro Genaro Fusco, Escrevente Técnico Judiciário, digitei.*

Requerente:

Adv. Requerente: Ariadne Trevizan Leopoldino

Requerido - preposto:

Adv. Requerido: Fábio Leugi Franzé

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