



**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: **1001660-07.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**  
 Requerente: **Carmen Rita Alcaraz Orta Dieguez**  
 Requerido: **CLARO**

Prioridade Idoso

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 a autora alegou ter celebrado contrato com a ré para a prestação de serviços de telefonia, ocorrendo os pagamentos das faturas correspondentes por meio de débito automático em sua conta.

Alegou ainda que não obstante estar em dia com suas obrigações passou a receber cobranças intimidadoras da ré sem que houvesse justificativa, as quais prosseguiram mesmo depois de entrar em contato com ela.

Como se não bastasse, salientou que a ré bloqueou sua linha, impedindo-a de ter acesso aos serviços por que paga regularmente.

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.



**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**

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 a autora 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 de sua conduta.

Em genérica contestação, limitou-se a assinalar a inexistência de falha na prestação dos serviços a seu cargo sem, contudo, impugnar as cobranças que lhe foram atribuídas e apresentar argumentos precisos que lhes dessem respaldo a partir de suposta dívida em aberto da autora, sequer delineada, aliás.

Nesse contexto, os fatos articulados na petição inicial não foram refutados específica e concretamente, de sorte que se impõe a conclusão de que as cobranças tiveram vez à míngua de lastro a alicerçá-las.

Outrossim, a ré de igual modo não questionou que tivesse bloqueado a linha utilizada pela autora, bem como não declinou os motivos que a levaram a tal prática.

Por fim, deixou de pronunciar-se sobre o pagamento cristalizado a fl. 19, sem embargo da linha em apreço não poder então ser utilizada em decorrência de seu bloqueio.

A conjugação desses elementos, aliada à falta de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.

O envio de cobranças seguidas à autora sem qualquer fundamento, que persistiram depois de contato mantido com a autora, somado ao bloqueio da linha telefônica encerra quadro que patenteia o grande desgaste a que foi exposta a autora.

Ela tentou sem êxito resolver problema a que não deu causa, além de ficar sem acesso à utilização de sua linha telefônica mesmo adimplindo as obrigações perante a ré, com prejuízo inclusive à sua atividade profissional.

A ré ao menos na espécie vertente não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível, causando-lhe abalo que foi muito além dos simples dissabores da vida cotidiana e que ultrapassou em larga medida o mero descumprimento contratual.



**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**

É o que basta para a caracterização dos danos morais passíveis de ressarcimento.

A fixação do valor da indenização será feita em consonância com os critérios seguidos em casos afins.

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 à autora em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

A devolução do pagamento demonstrado a fl. 19 impõe-se da mesma maneira porque à época em que foi realizado a linha estava bloqueada.

Por outras palavras, nada justificava a efetivação desse pagamento ou alguma contraprestação da autora por serviço que a ré não lhe estava prestando.

A imposição de obrigação de não fazer à ré, consistente em abster-se de dirigir à autora cobranças indevidas, é finalmente de prosperar, até porque nada justificaria o contrário.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a (1) pagar à autora as quantias de R\$ 6.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 62,50, acrescida de correção monetária, a partir de fevereiro de 2016 (época do pagamento de fl. 19), e juros de mora, contados da citação, bem como para (2) abster-se de dirigir à autora cobranças indevidas por via postal ou telefônica pelos serviços que lhe presta.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento da obrigação imposta no item 2 supra (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Torno definitiva a decisão de fls. 16/17, item 1.

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, 09 de junho de 2016.

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