

**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: **0002306-63.2018.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
Requerente: **Fernanda Carolina Carisani Lemes**  
Requerido: **TELEFONICA 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 a autora alegou que é titular de linha telefônica junto à ré.

Alegou ainda que a ré sem a sua autorização efetuou a troca do número dessa linha, tornando-a inoperante.

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



**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

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 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 da conduta impugnada pela autora.

Limitou-se em contestação a asseverar que não houve falha a seu cargo e que foi de iniciativa da autora a alteração dos números das linhas de seu plano de telefonia, mas não amealhou dados consistentes que militassem em seu favor.

As "telas" que permearam a peça de resistência foram unilateralmente confeccionadas e a gravação do contato telefônico em que a autora supostamente teria solicitado a alteração de seu plano de telefonia não sucedeu sob a justificativa de que ele teria acontecido há mais de noventa dias.

Esse argumento, porém, não a favorece porque em última análise 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*


**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

*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 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 com justeza à situação posta, de sorte que se conclui que a ré não produziu prova minimamente segura de que a modificação do número da linha em apreço derivou de iniciativa da autora.

Em consequência, deverá ser acolhido o pedido para que a autora restabeleça o normal funcionamento da linha de titularidade da autora, tornando-se definitiva a decisão de fls. 05/06, item 1.

Os danos morais, ademais, ficaram configurados.

Alia-se à relevância em geral que a telefonia celular assumiu nos dias de hoje a circunstância do autor utilizar seu aparelho na atividade laborativa (fl. 01, penúltimo parágrafo), sendo inegável que ao permanecer privada de acesso a isso por dias ela sofreu desgaste de vulto.

Como se não bastasse, a ré ao menos na espécie dos autos não dispensou à autora o tratamento que seria exigível, tanto que os inúmeros contatos feitos (fl. 61/62) foram infrutíferos.

Tal cenário patenteia que a situação posta extravasou em larga margem os meros dissabores próprios da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual, caracterizando os danos morais passíveis de reparação.

O valor da indenização está em consonância com os critérios usualmente empregados nesses casos (atenta para a condição econômica das partes e o grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como para a necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o

**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

sofrimento suportado, de outro lado).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 1.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, com como para tornar definitiva a decisão de fls. 05/06, 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.

Publique-se e intímem-se.

São Carlos, 13 de junho de 2018.

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