



**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: **0004714-95.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral (Antecipação de Tutela / Tutela Específica)**  
 Requerente: **SANDRA MARIA MARTELLO DE MOURA, CPF 038.289.688-21 - Desacompanhada de Advogado**  
 Requerido: **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A - Preposta Srª Lília Maria Formigoni Melosi**

Aos 23 de agosto de 2016, às 14:00h, 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. Juiz de Direito Dr. Silvio Moura Sales**, 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 seu(s) advogado(s). Renovada a proposta de conciliação esta foi rejeitada pelas partes. A seguir, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte sentença: “*VISTOS. Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, da Lei 9099/95. Decido. Trata-se de ação em que a autora alegou ser titular de linha telefônica mantida junto à ré e que em outubro de 2014 ajuizou ação contra ela visando a declaração de inexigência de débito que impugnou e a exclusão de sua negativação daí oriunda. Alegou ainda que a ação lhe foi favorável, mas que no final de abril de 2016 foi surpreendida com a suspensão dos serviços relativos aquela linha por parte da ré. Salientou que tomou conhecimento de que tal fato decorreu de faturas pendentes de quitação, as quais não reconhece. 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**: “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. Isso porque na contestação que ofereceu ela não impugnou específica e concretamente os fatos articulados pela autora, como seria de rigor. Ao contrário, limitou-se genericamente a arguir a inexistência de falha na prestação dos serviços a seu cargo. Diante desse cenário, e demonstrado que a situação trazida à colação ainda persiste, como se vê na certidão de fls. 85, conclui-se que a ré não amealhou provas suficientes de que não teria incorrido em falha na prestação de seus serviços. Se por ventura isso teve ligação com o débito objeto do anterior processo que envolveu as partes (fls. 02/05), não assiste qualquer razão à ré porque tal débito foi declarado inexigível por sentença transitada em julgado. Se, diversamente, teve vinculação com a inadimplência de outras faturas, tocava à ré decliná-las e comprovar que nos períodos respectivos*



**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

prestou os serviços a autora que demandassem contraprestação. Todavia, ela não se desincumbiu desse onus porque nada aludiu a propósito na peça de resistência. A conjugação desses elementos, aliada a ausência de outros que apontassem para direção contrária, firma a convicção de que houve a interrupção imotivada nos serviços a cargo da ré. Bem por isso, a decisão de fls. 10/11 deve tornar-se definitiva, com o acréscimo de multa para que doravante não incorra a ré em novos descumprimentos. Por outro lado, os danos morais invocados pela autora estão configurados. Qualquer pessoa nos dias de hoje faz uso de serviços de telefonia, o que no caso da autora assume importância ainda maior porque isso guarda pertinência com o desenvolvimento de sua atividade laborativa. Não se pode olvidar também que a ré já incorreu em situação semelhante, objeto de anterior processo entre as partes, e que mesmo após a decisão de fls. 10/11 insistiu em não restabelecer por completo e de forma permanente os serviços trazidos à colação. A autora inegavelmente com isso ficou sujeita a desgaste de vulto, que foi muito além dos meros dissabores próprios da vida cotidiana. É o que basta para a caracterização dos danos morais passíveis de ressarcimento. O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, 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 à autora em R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a (1) no prazo máximo de 03 (três) dias reestabelecer por completo e de forma permanente os serviços relativos a linha telefônica da autora (nº (16)-3032-1277), viabilizando o recebimento e a realização de ligações e abstendo-se de promover a cobrança da quantia especificada à fls. 01, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, até o limite de R\$ 5.000,00, bem como para (2) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 8.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação. **Independentemente do trânsito em julgado da presente, intime-se a ré de imediato e pessoalmente para pronto cumprimento da obrigação imposta no item 01 supra (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).** Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pela autora, prosseguindo o feito como execução por quantia certa. Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95. Publicada em audiência, saem intimados os presentes. *REGISTRE-SE". Ficam 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:

Requerida - preposta:

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