



**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: **1010818-86.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Mariana Marques Mancini**  
 Requerido: **Oi Móvel S/A e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

Trata-se de ação em que a autora pede a condenação solidária dos réus, operadora de telefonia e instituição financeira que recebeu o pagamento, em indenização pelos danos materiais e morais suportados pela autora em razão do período em que teve a sua linha de telefonia celular indevidamente interrompida, apesar de regularmente efetivado o pagamento da fatura.

Afasto a preliminar de incompetência do juízo pois a causa é de menor complexidade e não há a necessidade de prova técnica.

No mérito, a ação procede em parte.

O CDC aplica-se à ré Unicred Central Paulista, pois é pacífica a jurisprudência do STJ no sentido de que "as cooperativas de crédito integram o sistema financeiro nacional, estando sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor." (AgInt no AREsp 906.114/PR, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 06/10/2016, DJe 21/10/2016).

Prosseguindo, a fatura vencida em 11.08.2016, de fls. 8, foi regularmente paga no seu vencimento, conforme extrato de fls. 7 e informativo de fls. 6. O pagamento foi efetivamente realizado a contento, no que competia à autora.

Todavia, a quitação não foi reconhecida pela Oi Móvel S/A.

Não se sabe o não reconhecimento do pagamento se deu por falha da Oi Móvel S/A ou da Unicred Centro Paulista, vez que a comunicação feita pela segunda à primeira, a respeito do pagamento, não foi comprovada nos autos. 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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

destino do dinheiro, propriamente dito, é incerto.

Como constou na decisão de fls. 202, houve a inversão do ônus da prova em favor da autora, salvo no tocante à prova dos danos morais.

Resulta daí que competia à cada ré comprovar a satisfatória prestação de seu serviço.

Nenhuma prova foi produzida nesse sentido, por qualquer ré.

As duas devem responder, portanto, pelos danos causados à autora, responsabilidade solidária na forma da legislação consumerista.

Está comprovado, ainda, o bloqueio da linha telefônica pelo inadimplemento, bloqueio que pela prova colhida foi, como dito às fls. 197/198, total por três dias, entre 08.09.2016 e 10.09.2016, e parcial desde antes.

Tal conclusão se impõe em razão dos depoimentos colhidos em audiência realizada na presente data, reforçados, no que diz respeito ao bloqueio total, pelo contido na fatura vencida em 10.2016, indicando nenhuma ligação telefônica no período compreendido entre 08.09.2016 e 10.09.2019, confira-se fls. 115.

Note-se que, com o bloqueio total, a autora foi compelida a efetuar um segundo pagamento da mesma fatura, o que ocorreu em 09.09.2016, em conformidade com o comprovante lançado na parte inferior da fatura, fls. 8.

Não bastasse, deve-se alertar para o fato de que a ré Oi Móvel S/A foi convenientemente seletiva nos impressos que trouxe aos autos de seu sistema informatizado, fls. 173/177, impossibilitando a verificação exata de quanta reclamações foram feitas pela autora a respeito do bloqueio, e respectivas datas.

São telas incompletas quanto aos dados.

Nota-se, por exemplo, que em 09/09/2016 há, realmente, um protocolo aberto pela autora (veja-se fls. 175), mas certamente há outros protocolos anteriores, como sinalizado pela barra de rolagem vertical da aba em que "histórico", entretanto omitidos pela ré, que não os imprimiu.

Conclusão a se tirar é que está comprovado o bloqueio na forma


**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**

acima exposta e que a autora, além de efetuar o pagamento tempestivo, tentou evitá-lo, mas não conseguiu por falha das rés.

Sobre o dano moral, pressupõe este a lesão a bem jurídico não-patrimonial (não conversível em pecúnia) e, especialmente, a um direito da personalidade (GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. Novo Curso de Direito Civil. Responsabilidade Civil. 1ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 55; DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 19ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 84; GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 8ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2013. p. 359), como a integridade física, a integridade psíquica, a privacidade, a honra e, atuando aqui como conceito central, a dignidade humana (art. 1º, III, CF).

A personalidade tem um aspecto pessoal e um aspecto social, por isso correta a lição doutrinária segundo a qual a ofensa poderá lesionar, de um lado, a valoração do próprio indivíduo sobre si ("esfera da subjetividade"), ou, de outro, a valoração da sociedade sobre o indivíduo ("o plano valorativo da pessoa na sociedade") (BITTAR, Carlos Alberto. Reparação civil por danos morais. 4ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2015. p. 45).

Todavia, não basta a lesão a bem jurídico não patrimonial. O dano moral é a dor física ou moral que pode ou não constituir efeito dessa lesão. Concordamos, aqui, com o ilustre doutrinador YUSSEF CAHALI: "dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física – dor-sensação, como a denomina Carpenter – nascida de uma lesão material; seja a dor moral – dor-sentimento, de causa imaterial." (in Dano moral. 4ª Edição. RT. São Paulo: 2011. pp. 28).

A distinção entre a simples lesão ao direito não patrimonial e o dano moral como efeito accidental e não necessário daquela é importantíssima. Explica, em realidade, porque o aborrecimento ou desconforto - ainda que tenha havido alguma lesão a direito da personalidade - não caracteriza dano moral caso não se identifique, segundo parâmetros de razoabilidade e considerado o homem médio, dor física ou dor moral.



**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**

O critério é seguido pela jurisprudência, segundo a qual somente configura dano moral “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).

A prova do dano moral, porém, não se faz rigorosamente pelos mesmos meios em que se prova o dano material. O que se exige é a prova da ofensa. Uma vez comprovada esta, deve o magistrado, à luz da violação ocorrida e das circunstâncias concretas, observando as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece (art. 335, CPC), avaliar se houve dano moral, adotando como parâmetro o homem médio.

Nesse sentido, vem à baila a lição de SERGIO CAVALIERI FILHO:

“(…) Entendemos, todavia, que por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Neste ponto a razão está ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis



**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**

ou facti, que decorre das regras de experiência comum. (...)”  
 (in Programa de Responsabilidade Civil, 6ª Ed., Malheiros.  
 São Paulo: 2006. pp. 108)

No presente caso, observamos que o uso da linha de telefonia celular era indispensável à autora, em razão da profissão de médica por ela desempenhada, e que o período pelo qual ficou privada total ou parcialmente de utilizá-lo efetivamente trouxe-se transtornos que excedem o simples aborrecimento, como verificamos pela prova oral colhida na presente data, à qual me reporto.

Outra questão diz respeito ao valor da indenização, caso identificado o dano moral. A dificuldade está 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<sup>1</sup>. 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”.

<sup>1</sup> No caso do dano emergente, paga-se o montante estimado para o restabelecimento do patrimônio anterior, que foi diminuído. No caso dos lucros cessantes, paga-se valor estimado com base na expectativa razoável de acréscimo patrimonial, que foi obstado.



**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**

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 elemento deve ser bem




**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**

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.

Na situação em comento, considerando que o período de bloqueio total – é o que causa o maior transtorno – não foi significativo, mas que, por outro lado, até a referida data a autora já estava tentando solucionar a questão junto à operadora de telefonia, o que só foi possível após a repetição do pagamento, a indenização é arbitrada, segundo parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, em R\$ 5.000,00.

Quanto ao dano material, deve a autora ser restituída do montante que pagou a maior, na forma simples porém, vez que não ficou comprovada a má-fé da requerida, condição que tem sido exigida pelo STJ: AgRg no AgRg no AREsp 618411/MS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 26/05/2015, DJe 24/06/2015; AgRg no AgRg no AREsp 600663/RS, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 07/05/2015, DJe 19/05/2015; AgRg no AREsp 439822/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 07/05/2015, DJe 18/05/2015; AgRg no AREsp 460436/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/04/2015, DJe 14/04/2015; AgRg no REsp 1200821/RJ, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/02/2015, DJe 13/02/2015; AgRg no AREsp 617419/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/12/2014, DJe 03/02/2015; AgRg no AREsp 551275/RS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 16/12/2014, DJe 19/12/2014; AgRg no AREsp 514579/RS, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/10/2014,



**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**

DJe 28/10/2014; AgRg no REsp 1441094/PB, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/08/2014, DJe 01/09/2014; AgRg no REsp 1424498/RJ, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/08/2014, DJe 19/08/2014.

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente a ação para condenar as rés Unicred Centro Paulista e Oi Móvel S/A, solidariamente, a pagarem à autora Mariana Marques Mancini (a) R\$ 102,39, com atualização monetária pela Tabela do TJSP desde 09.09.2016 (fls. 8) e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação (b) R\$ 5.000,00 com atualização monetária pela Tabela do TJSP desde a presente data e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação.

Sem verbas sucumbenciais, no juizado.

P.I.

São Carlos, 22 de março de 2017.

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