



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**5ª VARA CÍVEL**  
**RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1001804-15.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Cristiane Chabaribery da Costa Telles**  
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vilson Palaro Júnior**

Vistos.

CRISTIANE CHABARIBERY DA COSTA TELLES, qualificado(s) na inicial, ajuizou(aram) ação de Procedimento Ordinário em face de Telefônica Brasil S/A, alegando ter contratado com a ré, em abril de 2014, um pacote de serviços telefônico e internet, registrado sob o nº 1103787001, que deveriam ser disponibilizados em seu endereço comercial, na Avenida Passeio dos Ipês, nº 320, Parque Faber Castell II, sala 909, São Carlos, o que a ré se comprometeu a realizar em até dez (10) dias úteis, prazo vencido em 08/05/2015 e que, não obstante os reclamos através do protocolo 20141747193795, teve da ré a informação de que as linhas já estavam disponíveis com os números 16-3307-8718 e 16-3307-8909, cumprindo a ela, autora, providenciar a extensão da linha interna até o painel de controle da operadora junto a Torre São Paulo, no Edifício Triade, para o que chamou um técnico, que constatou que nem as linhas nem a internet estavam disponíveis, o que motivou nova reclamação em 13/05/2014 com protocolo 20141763998903 e protocolo 20141764024162, sendo informada que o serviço internet não era disponível para a região onde a autora havia contratado, à vista do que solicitou o cancelamento de todos os serviços então contratados, solicitação registrada sob nº 1256426, e porque já previa a possibilidade de problemas futuros, ainda cuidou, por precaução, de remeter à ré, no dia seguinte, carta registrada ratificando o pedido de cancelamento, sem embargo do que a ré houve por bem faturar e remeter a ela, autora, contas de serviço referentes às linhas canceladas, seguindo-se notificação da ré, em 22 de novembro de 2014, de cancelamento do serviço por falta de pagamento com advertência de que ela, autora, deveria regularizar os pagamentos em 15 dias, sob pena de inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito, o que não logrou resolver em novas reclamações à ré, até que, passados nove (09) meses daquele pedido de cancelamento, ao tentar utilizar seu cartão de crédito do *Banco do Brasil*, teve compra negada por conta de registro de seu nome no SERASA, por determinação da ré, decorrência de desídia e a má-fé com que agiu ao vender serviço que não dispunha para depois apontar seu nome em órgão de proteção ao crédito, conduta abusiva e ilegal que causou danos morais, de modo que requereu a declaração de cancelamento de todos os contratos e linhas telefônicas mantidas com a ré, como ainda de inexistência de dívida, e que seja a ré condenada ao pagamento de indenização no valor equivalente a trinta (30) vezes a soma de todas as contas indevidamente enviadas, corrigindo-se da data da sentença, nos termos da Súmula 386 do STJ, com juros legais a partir da citação e condenação da ré ao pagamento de custas processuais e honorários de advogado.

A ré contestou o pedido sustentando que embora haja débitos pendentes em nome da autora, seu nome não estaria apontado no rol de inadimplentes ou junto a Órgãos de Proteção ao Crédito, sustentando tenha a autora se equivocado quanto ao teor das previsões contratuais do seu plano, não demonstrando os fatos constitutivos da sua pretensão, de modo a concluir pela



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

5ª VARA CÍVEL

RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

improcedência da ação, ou, caso acolhido o pleito da autora, a fixação da indenização seja estabelecida moderadamente a fim de evitar o enriquecimento sem causa da autora.

A autora replicou reafirmando os termos da inicial.

É o relatório.

DECIDO.

A alegação da ré, de que “*Há débitos pendentes*” (sic.) em nome da autora, ignora por completo o teor da petição inicial, que na causa de pedir narra especificamente que no dia 13 de maio de 2014, através dos atendimentos *telemarketing* realizados a partir do protocolo 20141763998903 e do protocolo 20141764024162, a própria ré informou que o serviço internet, então contratado com a autora, não era disponível para a região onde contratado.

Ignora também, a ré, o fato de que no mesmo dia 13 de maio de 2014 a autora solicitou o cancelamento de todos os serviços então contratados, solicitação essa registrada por ela própria, ré, sob nº 1256426, e reafirmada na correspondência acostada às fls. 17, recebida pela ré em 22 de novembro de 2014, conforme AR de fls. 18.

Ou seja, há prova não impugnada do pedido de cancelamento, contida na carta e AR de fls. 17/18, cumprindo, no mais, desde logo aplicada a presunção ditada pelo *caput* do art. 302, do Código de Processo Civil, porquanto, como se sabe, “*se o fato narrado pelo autor não é impugnado especificamente pelo réu de modo preciso, este fato, presumido verdadeiro, deixa de ser fato controvertido*” (cf. JOSÉ JOAQUIM CALMOM DE PASSOS<sup>1</sup>), pois “*a regra do art. 302 dispensa o fato não contestado de prova e impede que o juiz forme uma convicção própria sobre ele*” (LUIZ GUILHERME MARINONI)<sup>2</sup>.

Ou seja, se houve pedido de cancelamento do serviço antes mesmo de que entrasse em funcionamento, não há como se afirmar singelamente, como fez a ré, que “*Há débitos pendentes*” (sic.), com o devido respeito.

Inexistindo contrato, as cobranças realizadas pela ré já configuram, em si, ato ilícito, e essas cobranças são reais não apenas porquanto provadas pelas faturas acostadas à inicial (*vide fls. 20/37*), mas por conta da confissão da ré.

A alegação seguinte feita pela ré, de que “*o nome da autora não encontra-se no rol de inadimplentes junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito*” (sic.), é contrariada pela notificação que a própria ré enviou à autora, conforme acostado às fls. 38, fls. 39, fls. 40, fls. 41, fls. 43, fls. 44 e fls. 45, todas com explícita ameaça de apontamento do nome da autora no SPC e SERASA.

Mais que isso, comprovando que a ré falta com a verdade ao afirmar que “*o nome da autora não encontra-se no rol de inadimplentes junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito*” (sic.), o extrato do SERASA de fls. 46, indicando com precisão o apontamento determinado pela ré, datado de 18 de julho de 2014, no valor de R\$ 123,00, referente ao contrato C96585162170714-TELEFONICA BRASIL S/A.

A partir daí, concluir que houve efetivo abalo de crédito em desfavor da autora, que segunda narra na inicial, passados nove (09) meses daquele pedido de cancelamento, ao tentar utilizar seu cartão de crédito do *Banco do Brasil*, teve compra negada por conta de registro de seu nome no SERASA, mostra-se de rigor.

É que esse fato da negativa de compra com cartão de crédito deve igualmente ser tomado como verdadeiro, a partir do quanto autorizado pelo *caput* do art. 302, do Código de

<sup>1</sup> JOSÉ JOAQUIM CALMOM DE PASSOS, *Comentários ao Código de Processo Civil*, Vol. III, 8ª ed., 2001, Forense-RJ, n. 197.2/3/4, p. 287.

<sup>2</sup> LUIS GUILHERME MARINONI, *Tutela Antecipada, Julgamento Antecipado e Execução Imediata da Sentença*, 4ª ed., 2000., n. 5, p. 79.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**5ª VARA CÍVEL**
**RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Processo Civil, atento a que não negado nem impugnado pela ré.

Destaque-se, sobre o dano moral, que o apontamento do nome do consumidor em cadastro de inadimplente implica em manifesta restrição do acesso ao crédito junto ao mercado comercial e financeiro, crédito que, *“em sentido amplo, representa um cartão que estampa nossa personalidade, e em razão de cujo conteúdo seremos bem ou mal recebidos pelas pessoas que conosco se relacionam na diuturnidade da vida privada”* (cf. YUSSEF SAID CAHALI)<sup>3</sup>, consistindo o só abalo deste crédito num efetivo prejuízo moral, acerca do qual não haverá falar-se em necessidade de produção de prova cabal dos prejuízos morais, *“eis que a indenização dos danos morais identifica-se apenas com padecimentos intelectuais ou subjetivos próprios das pessoas vitimadas por condutas ilícitas - Pedido juridicamente possível - Preliminar rejeitada”* (Apelação n. 1.022.297-8 - Décima Primeira Câmara do Primeiro Tribunal de Alçada Civil - votação unânime - VASCONCELLOS BOSELLI, Relator)<sup>4</sup>.

Caiba-nos considerar, ainda na liquidação do dano, tratar-se de hipótese em que a condenação está firmada não apenas em responsabilidade objetiva, mas culpa subjetiva de alto grau, pois a ré efetivamente recebeu o pedido de cancelamento do serviço, a despeito do que, mesmo nunca o tendo colocado à disposição da autora, cobrou por ele e se valeu de meios abusivos para cobrança de dívida inexistente.

Diante dessas circunstâncias, temos que a fixação da indenização em valor equivalente a trinta (30) vezes a soma de todas as contas indevidamente enviadas se nos afigura bastante razoável a reparar o dano moral.

Veja-se que as nove (09) faturas acostadas às fls. 20/37 somam R\$ 1.008,61, de modo que a liquidação do dano em R\$ 30.258,30, considerando as circunstâncias acima citadas e, em contrapartida, o fato de que a autora seja advogada, cuja reputação ilibada e bom nome são imprescindíveis para o bom exercício de sua profissão, não se mostra exagerada.

E a isso se pode também acrescentar o período em que, necessitando do uso da linha telefônica e internet, imprescindível para operação do processo digital no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, ficou a autora privada do serviço, induzida em erro pela ré que lhe prometeu o serviço.

Tomando-se por base o disposto na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, para fins de liquidação do dano, o valor da condenação deverá ser acrescido de correção monetária pelos índices do INPC, a contar da data desta sentença, e juros de mora de 1,0% ao mês, a contar da citação.

A ré sucumbe, devendo, assim, arcar com o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 15% do valor da condenação, atualizado.

Acolhida no mérito a demanda, cumpre seja mantida a antecipação da tutela, sem que possa essa determinação ser alcançada por efeito suspensivo de eventual recurso de apelação.

Isto posto, JULGO PROCEDENTE a presente ação, em consequência do que DECLARO CANCELADO contrato C96585162170714-TELEFONICA BRASIL S/A bem como a titularidade das linhas número 16-3307-8718 e número 16-3307-8909, em nome da autora CRISTIANE CHABARIBERY DA COSTA TELLES, tendo como contratada a ré Telefônica Brasil S/A; DECLARO INEXISTENTE a dívida em nome da autora CRISTIANE CHABARIBERY DA COSTA TELLES, tendo como credora a ré Telefônica Brasil S/A, oriunda do contrato C96585162170714-TELEFONICA BRASIL S/A, datada de 18 de julho de 2014 no valor de R\$ 123,00, e, como consectário, determino a exclusão definitiva dos apontamentos e anotações de inadimplência desse negócio junto ao SCPC e SERASA; CONDENO a ré Telefônica Brasil S/A a pagar à autora CRISTIANE CHABARIBERY DA COSTA TELLES

<sup>3</sup> YUSSEF SAID CAHALI, *Dano Moral*, RT, SP, 1998, n. 9.2, p. 358.

<sup>4</sup> LEX - JTACSP - Volume 194 - Página 116

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****5ª VARA CÍVEL****RUA SOURBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-970****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

indenização por dano moral no valor de R\$ 30.258,30 (*trinta mil duzentos e cinquenta e oito reais e trinta centavos*), acrescido de correção monetária pelos índices do INPC, a contar da data desta sentença, e juros de mora de 1,0% ao mês, a contar da citação; e CONDENO a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 15% do valor da condenação, atualizado.

Observe-se a manutenção da exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes, por força da manutenção de medida de antecipação da tutela, sem que possa essa determinação ser alcançada por efeito suspensivo de eventual recurso de apelação.

P. R. I.

São Carlos, 03 de julho de 2015.

**VILSON PALARO JÚNIOR**

Juiz de direito.

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