



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: **1012253-61.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
Requerente: **Trópicos Agência de Viagens e Turismo Ltda. - Me**
Requerido: **Tim Celular 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 em 06/01/2016 contratou os serviços de telefonia da ré e que em meados de 2017 uma consultora dela a procurou para melhorar o plano então ajustado.

Alegou ainda que depois de troca de mensagens resolveu não alterar o ajuste firmado em 2016, mas em setembro foi surpreendida com a cobrança de duas multas sem qualquer lastro a sustentá-las.

Salientou que a pendência não foi solucionada e, como se não bastasse, as linhas foram bloqueadas.

Almeja ao desbloqueio das linhas e ao ressarcimento dos danos morais que suportou.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.


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

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 sustentou a regularidade da multas impugnadas pela autora, ressalvando que diziam respeito a contrato com cláusula de fidelidade rescindido por ela.

Amealhou, inclusive, os instrumentos correspondentes, como se vê a fls. 273/279.

Já a autora, instada a manifestar-se sobre o assunto, não reconheceu em réplica as assinaturas apostas nos contratos e reiterou que não aceitou a proposta que lhe foi formulada para a melhoria do plano ajustado com a ré em 2016.

Esse cenário revela claramente as posições das partes em litígio: de um lado, a ré argumenta a regularidade da cobrança de multas calcadas na quebra de fidelidade de contrato validamente celebrado com a autora; de outro, a autora nega legitimidade aos instrumentos ameadados porque a contratação neles cristalizada não chegou a concretizar-se.

No cotejo entre ambas, reputo que assiste razão à autora.

Com efeito, a ré em momento algum esclareceu com a indispensável clareza quem seria a pessoa que subscreveu os instrumentos de fls. 273/279.

Apresentou documento de identificação do representante da autora (Cleon Francisco Constantino de Macedo Filho – fl. 272), mas nos documentos de fls. 276 e 277/278 constam a assinatura de "Ariane M. Pereira".



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

Ora, a partir do momento em que a autora deixa claro que não fechou a contratação, era imprescindível que todos os elementos a seu propósito ficassem delineados com exatidão, sobretudo quanto à pessoa que teria assinado o contrato e quanto à mesma ter poderes para representar a autora.

Nenhum desses aspectos, todavia, foi aclarado, o que compromete a higidez desse contrato.

Outrossim, os documentos coligidos aos autos atestam que a explicação da autora é de todo razoável.

As mensagens de fls. 125/135 patenteiam as dúvidas que a autora tinha em relação à proposta que a consultora da ré, Mariana, lhe fez e em momento algum é possível vislumbrar a sua anuência para a finalização do contrato.

Nenhuma manifestação específica foi extraída com tal contorno.

Não se pode olvidar igualmente que as inúmeras tentativas da autora para obter explicações da ré sobre as multas recebidas, bem como para que se reconhecesse o seu descabimento (a ré sequer se pronunciou sobre os diversos protocolos elencados na petição inicial e não depositou o conteúdo das conversas a eles pertinentes, o que leva à aceitação como verdadeiro do relato da autora quanto aos mesmos), somente são compreensíveis à luz da convicção de que o contrato não se ultimou.

Fosse outra a alternativa, certamente a autora não se mobilizaria da maneira aludida.

A conjugação desses elementos conduz a uma primeira certeza de que a dinâmica fática descrita pela autora é verdadeira, reconhecendo-se em consequência a falta de respaldo para as multas trazidas à colação porque o contrato cuja rescisão importou a quebra da cláusula de fidelidade não se perfez validamente.

A segunda certeza que promana do quadro delineado é a de que o bloqueio das linhas da autora foi irregular, nada o justificando (nem mesmo o não pagamento das multas porque como assinalado elas padeciam de ilegitimidade que as contaminava).

Resta então definir se os danos morais invocados pela autora aconteceram e a resposta à indagação deve ser positiva.

Como a matéria sob análise concerne a pessoa jurídica, sabe-se que a indenização pertinente passa pela comprovação do abalo de sua imagem e há de ser precisa, como já decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça:

“Já no que toca a indenização por danos morais, não se desconhece que a pessoa jurídica pode ser passível de sofrer abalo moral, tanto assim é que é o que dispõe a Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça: 'A pessoa jurídica pode sofrer dano moral'. Todavia, tratando-se de pessoa jurídica, o dano de


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

natureza objetiva deve ser concreto, nada se presumindo a respeito” (TJ-SP, 3ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0001925-07.2010.8.26.0220, rel. Des. **BERETTA DA SILVEIRA**, j. 31.07.2012).

No mesmo sentido: Apelação nº 0123816-35.2008.8.26.0100.

Na hipótese vertente, as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) já denotariam que uma empresa de turismo que fica por espaço de tempo considerável privada de utilização de linhas telefônicas deve ter a imagem prejudicada, pois boa parte de contatos que promove ocorrem por essa espécie de meio de comunicação.

Tal ideia ficou reforçada pelo depoimento da testemunha Iracema Moccelin, que descreveu situação concreta em que foi diretamente envolvida (tentou conversar telefonicamente com representantes da autora para discutir a promoção de uma viagem que soubera feita por outra agência de turismo, sem sucesso, levando-a até a estranhar a falta de profissionalismo da ré).

Esse elemento de prova dissipa qualquer dúvida sobre a questão posta, atestando o abalo da imagem da autora perante terceiros em decorrência de falha imputada à ré.

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\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 7.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Torno definitiva a decisão de fls. 136/137, 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 intimem-se.



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

São Carlos, 01 de junho de 2018.

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