



**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: **0013172-38.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: **EMANOELI CRISTINA BARBOSA PINTO**  
 Requerido: **Telefônica 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 utilizava uma linha telefônica junto à ré na modalidade pré-paga, até que em 30/11/2015 mudou para um plano pós-pago com as características que especificou.

Alegou ainda que desde então não mais conseguiu efetuar ligações, não obstante as inúmeras tentativas que realizou para a solução do problema.

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:**



**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 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 o normal funcionamento da linha telefônica trazida à colação, limitando-se na peça de resistência a destacar a inexistência de falha na prestação dos serviços a seu cargo.

Todavia, em momento algum amealhou elementos consistentes que respaldassem sua explicação, não se prestando a tanto "telas" unilateralmente confeccionadas.

É relevante ressaltar que o ônus a propósito era da ré, até porque não seria exigível da autora que comprovasse um fato negativo.

Ela, porém, não se desincumbiu do mesmo, não se podendo olvidar que reunia plenas condições técnicas para tanto, inclusive amealhando as cópias do conteúdo dos diversos protocolos elencados pela autora ao longo do feito.

Sobre esse tema, a ré anotou a fls. 95/96 que não tinha obrigação de manter as gravações pertinentes, considerando o espaço de tempo decorrido de sua realização até a presente data, mas o argumento não a beneficia.

Na verdade, as disposições que tratam da matéria 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 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-*



**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**

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).

Essas orientações aplicam-se com justeza à situação posta, de sorte que não poderia invocar a ré em seu favor a inexistência de provas que poderia com tranquilidade coligir.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, impõe a certeza de que sucedeu a falha imputada à ré, devendo ela ser condenada a restabelecer o serviços de telefonia do qual a autora é titular.

A solução para o pleito da reparação dos danos morais também desfavorece a ré.

Sabe-se da importância que nos dias de hoje o acesso a serviços de telefonia assumiu, o que transparece mais claro no caso da autora, pela natureza de sua atividade laborativa.

O documento de fl. 94, não refutado em momento algum, evidencia os transtornos de vulto impostos à autora por ter ficado privada de utilizar sua linha telefônica, situação que ultrapassou em larga medida os meros dissabores próprios da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual.

A ré ao menos no caso dos autos não dispensou à autora o tratamento que lhe era exigível, até porque nas inúmeras vezes em que esta tentou resolver a pendência a que não deu causa não teve sucesso.

É o que basta para a configuração dos danos morais.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transparece excessivo.



**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**

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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, bem como para tornar definitiva a decisão de fls. 07/08, 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.

P.R.I.

São Carlos, 15 de maio de 2016.

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