



**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: **4001289-94.2013.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Prestação de Serviços**  
 Requerente: **Jose Augusto Tagliadelo**  
 Requerido: **CLARO 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 o autor alegou ser titular de linha telefônica que especificou, tendo atrasado um pagamento relativo à mesma.

Alegou ainda que fez acordo sobre essa dívida com a ré, quitando-a regularmente (fez a ressalva de que a quinta prestação foi paga equivocadamente no lugar da quarta, mas esta, percebido o erro, foi de imediata adimplida).

Salientou que posteriormente teve a linha bloqueada injustificadamente, com o seu funcionamento retomado depois de reclamação que promoveu.

Na sequência, assinalou que os problemas tornaram a ocorrer sem que a linha voltasse a funcionar regularmente.

Almeja ao desbloqueio da linha e ao recebimento de indenização para ressarcimento dos danos morais e materiais que experimentou.

A ré é revel.

Ela foi citada pessoalmente em 13 de janeiro de 2014 (fl. 66), mas não compareceu à audiência realizada mais de um mês depois (26 de fevereiro – fl. 71) e tampouco ofertou contestação.

Diante desse cenário, as ponderações exaradas a fls. 77/79 pela ré não vingam, não se vislumbrando qualquer falha que demandasse a repetição dos atos já levados a cabo.



**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**

No mérito, debate-se nos autos sobre o bloqueio de linha telefônica do autor sem que houvesse motivo para tanto.

Os documentos de fls. 15/19 denotam o pagamento de débito que possuía o autor em face da ré, não tendo esta em momento algum trazido à colação elemento concreto que atestasse a existência de possível dívida ainda pendente de quitação.

Firma-se por isso a primeira conclusão no sentido de que a declaração de inexistência do débito é de rigor, não tendo a ré ofertado prova em sentido contrário.

O ônus a respeito era da ré, até porque não seria exigível que o autor demonstrasse fato negativo.

Já no que concerne ao funcionamento da linha telefônica do autor, as mensagens eletrônicas encaminhadas por ele à ré (e que estão amealhadas a fls. 25/28) evidenciam que os problemas começaram a acontecer em setembro de 2013.

A ação foi ajuizada em 08 de novembro desse mesmo ano, sobrevivendo as decisões de fls. 42 e 48 que concederam a tutela de urgência a fim de que a ré desbloqueasse a linha.

É certo que durante a tramitação do feito se estabeleceu controvérsia entre as partes a propósito da normalização dos serviços da ré, na esteira do assinalado na primeira parte do despacho de fl. 86, tendo o próprio autor asseverado a fl. 90, terceiro parágrafo, que isso somente aconteceu por completo a partir de 15 de fevereiro p.p. sem que a ré fizesse prova consistente em sentido contrário.

Para dirimir o assunto, a ré juntou os documentos de fls. 94/99 e 111/140, cujo exame prestigia as alegações do autor.

Nesse sentido, nota-se a fl. 117 a diminuição acentuada de ligações feitas pela linha em apreço a partir de 27 de setembro de 2013, registrando-se uma única ligação dessa data até 07 de outubro seguinte.

Isso coincide com a versão de que a linha ficou bloqueada nesse espaço de tempo (fl. 02, terceiro a quinto parágrafos).

Já o documento de fl. 118 atesta que a linha não registrou nenhuma ligação de 22 de outubro a 08 de novembro, período em que o autor comunicou o problema à ré (fls. 27/28).

Como se não bastasse, os documentos apontados não atestam o recebimento de ligações pelo autor, de sorte que merece crédito a assertiva de que a linha somente fazia ligações.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros materiais que apontassem para direção contrária, conduz à certeza da falha na prestação dos serviços a cargo da ré.

Isso teve vez em mais de uma vez, em períodos curtos ou prolongados e gerando a impossibilidade do autor realizar e/ou receber ligações.



**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**

Resta a partir daí configurado o dano moral sofrido pelo autor.

Nos dias de hoje a importância do telefone celular dispensa considerações a demonstrá-la, representando ele instrumento que suplanta, e muito, o simples meio de comunicação entre pessoas.

Isso assume relevância ainda maior na hipótese vertente, seja por força da atividade profissional do autor, seja pelo grave problema de saúde que acometeu seu filho (fl. 32), tudo a demonstrar a necessidade premente da utilização da linha em apreço.

É óbvio que a privação ao autor por largo espaço de fazer uso desse serviço e diante daquelas circunstâncias peculiares impôs ao mesmo abalo de vulto, que foi além de mero dissabor inerente à vida cotidiana.

É o que basta à caracterização do dano moral que demanda reparação.

Para a fixação da indenização, tomo em conta os critérios normalmente observados em casos afins (condição econômica dos litigantes e grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado) e assim a arbitro em sete mil reais.

Solução diversa apresenta-se para o ressarcimento dos danos materiais.

A petição inicial não os detalhou com a indispensável precisão, momento processual em que isso deveria ter sucedido.

Se tal se deu posteriormente (fl. 82), é inviável que se repute os dados apresentados como aptos à devida comprovação dos danos a esse título alegados.

Por fim, como a ré foi intimada em 13 de janeiro a regularizar a linha telefônica do autor no prazo máximo de 48h (esse prazo expirou no dia 16), mas isso somente teve vez em 15 de fevereiro, incidirá a multa prevista a fl. 42 por vinte e nove dias (de 17 de janeiro a 14 de fevereiro), perfazendo R\$ 2.900,00.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para:

- a) declarar a inexistência do débito apontado pela ré;
- b) determinar à ré que mantenha o regular funcionamento da linha telefônica tratada nos autos, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, até o limite de R\$ 5.000,00, importância que valerá então como indenização por perdas e danos decorrentes do não cumprimento da obrigação;
- c) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 9.900,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.



**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**

Quanto à obrigação de fazer (item b), transitada em julgado a presente, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Quanto à condenação em dinheiro (item c), caso a ré não efetue o pagamento no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

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, 13 de maio de 2014.

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