

**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: **1013863-64.2017.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
Requerente: **Adão Valentim Scarnavacca**  
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,

**DECIDO.**

Trata-se de ação em que o autor alegou que era usuário de linha telefônica móvel junto à ré e que modificou o plano que ajustara para outro, acreditando – conforme lhe foi dito – que isso daria margem a vantagens financeiras e que melhor atenderia as suas necessidades.

Alegou ainda que com o passar do tempo as faturas que recebeu continham valores diferentes dos avençados (sempre a maior), sem qualquer respaldo, além dos serviços prestados serem de péssima qualidade, inclusive com a sua suspensão não obstante as tentativas que levou a cabo para contornar a situação, sem êxito.

O exame da contestação oferecida pela ré atesta que ela não impugnou específica e concretamente os fatos articulados pelo autor, como seria imprescindível.

**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

Ao contrário, limitou-se de maneira genérica a asseverar que as cobranças feitas ao autor atinavam a serviços por ele utilizados, que não houve falha na prestação do que lhe cabia e que inexistiram danos morais passíveis de ressarcimento.

Todavia, a ré em momento algum mencionou quais os serviços o autor teria supostamente utilizado e, o que é mais relevante, sequer se pronunciou sobre os valores lançados sem lastro na esteira do informado a fls. 03/04.

Silenciou, ademais, sobre a planilha de fl. 07 que cristalizou o montante de R\$ 368,25 como diferença paga pelo autor à míngua de base a sustentá-la.

De igual modo, não esclareceu por qual motivo cobrou do autor valores maiores do que ele pagava antes de migrar para outro plano (quando o correto seria o contrário) ou o que teria norteadado a cobrança de multas das linhas que cancelou, bem como deixou de impugnar que tal cobrança teria sido da mesma forma cancelada.

No que diz respeito ao mau funcionamento da linha telefônica de que o autor é titular, a ré também genericamente negou a existência de problemas a seu propósito sem que ao menos se referisse aos protocolos elencados a fl. 05, penúltimo parágrafo.

Reunia plenas condições técnicas para patentear que o seu conteúdo não foi o referido pelo autor, especialmente para que as falhas da linha fossem superadas, mas como não o fez o relato no particular deve prosperar.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz à convicção de que as falhas imputadas à ré efetivamente sucederam, de sorte que ela deverá restituir ao autor o que lhe cobrou indevidamente, fazer as cobranças nos termos que ele pleiteou e restabelecer em definitivo os serviços relativos à linha telefônica em apreço.

Quanto à devolução, porém, não se fará em dobro porque o Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou que *“a repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, não prescinde da demonstração da má-fé do credor”* (Reclamação nº 4892-PR, rel. Min. **RAUL ARAÚJO**, j. 27.4.2011).

Na espécie vertente, não extraio dos autos dados consistentes que denotassem a má-fé da ré, de sorte que não terá aplicação a aludida regra.

Não reputo o caso, todavia, do desmembramento dos serviços de telefonia dos demais serviços prestados pela ré, tendo em vista que essa medida de unificação nenhum prejuízo traz ao autor.



**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**

Por fim, tenho como presentes os danos morais passíveis de ressarcimento invocados pelo autor.

Basta a simples leitura da petição inicial para chegar à conclusão segura de que ele foi exposto a desgaste de vulto por problemas a que não deu causa, além de ter ficado privado dos serviços de telefonia por espaço de tempo considerável.

A despeito das tentativas implementadas junto à ré para que tudo se contornasse, isso não se deu, não tendo a mesma ao menos na hipótese vertente dispensado ao autor o tratamento que seria exigível.

Ele, como se daria com qualquer pessoa mediana que estivesse em sua situação, sofreu por isso abalo consistente, que foi muito além dos meros dissabores inerentes à vida cotidiana e ultrapassou em larga medida o simples descumprimento contratual.

É o que basta à caracterização dos danos morais.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pelo autor, 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 ao autor em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para (1) condenar a ré a pagar ao autor as quantias de R\$ 6.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 368,25, acrescida de correção monetária, a partir do desembolso de cada soma que a compôs, e juros de mora, contados da citação, e para (2) tornar definitiva a decisão de fls. 215/216, item 1.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento das obrigações de fazer estipuladas na decisão de fls. 215/216, item 1 (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

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 intemem-se.

São Carlos, 12 de março de 2018.

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