



**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: **0013357-76.2015.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
Requerente: **NATALIA BAPTISTINI**  
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 ter contratado com a ré a prestação de serviços para acesso à internet e telefone referente a linha 16-3361-6787.

Ressalvou que em razão da não instalação da linha dentro do prazo de sete dias optou por cancelar o contrato.

Alegou ainda, não obstante o cancelamento do contrato foi surpreendida com a informação da ré que o contrato ainda vigorava, bem como de dívida ainda em aberto.

Solicitou a intervenção do Procon oportunidade em que a ré afirmou que já tinha cancelado os serviços, mas todavia voltou a receber


**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

cobranças.

Almeja à rescisão do contrato e à declaração de inexigibilidade de qualquer débito a ele relativo.

A ré em contestação alegou que não houve falha na contraprestação de acordo com a utilização dos serviços.

Anoto que 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**:

*“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 com clareza precisa que não houve por parte da autora o requerimento para cancelamento dos serviços.

Também não rebateu claramente o fato da autora ter cancelado os serviços nos moldes por ela detalhado.

Quanto a esses aspectos, a ré não impugnou especificamente as alegações firmadas pela autora.

O documento de fl. 7, emitido pela própria ré, confirma o cancelamento da referida linha, bem como diz que não há débitos pendentes em nome da autora, o que também não foi impugnado pela ré.

Portanto, as alegações da autora são verossímeis, inclusive com alusão detalhada ao respectivo protocolo de atendimento, de modo que incumbia à ré a comprovação de que os fatos não se passaram da forma aludida (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC).

Tocava à ré a demonstração pertinente, seja diante do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (cujos requisitos estão presentes), seja na forma do art. 333, inc. II, do Código de Processo Civil (não sendo exigível que o autor fizesse prova de fato negativo), mas ela não 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

desincumbiu desse ônus.

Nesse sentido, limitou-se a salientar ausência de falhas nos serviços contratados, mas não detalhou quais os procedimentos específicos foram adotados na ocasião em que a transação se consumou.

Resta clara a partir do quadro delineado a negligência da ré na espécie.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes, bem como a inexigibilidade de qualquer débito a ele relativo, tornando definitiva a decisão de fl. 9/10, 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, 11 de fevereiro de 2016.

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