



**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: **1009340-43.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Ivair Periotto e outro**  
 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 primeiro autor alegou que em 17 de setembro de 2014 celebrou contrato com a ré para a prestação de serviços de TV por assinatura, banda larga e telefone fixo, sendo que à época a segunda autora tinha em vigor contrato com a operadora Vivo de prestação de serviços de telefonia fixa e acesso à *internet*.

Alegou ainda que no ato da contratação de início mencionada, bem como por ocasião da instalação dos respectivos equipamentos, lhe foi garantido que haveria a portabilidade do telefone fixo ajustado com a operadora Vivo e o cancelamento do acesso à *internet*, mas isso não se deu.

Salientou que buscou de diversas formas resolver a pendência, sem êxito.

A ré não justificou a pertinência do depoimento pessoal dos autores (fl. 174), deixando com isso de atender à determinação de fl. 169.

Assim, e até mesmo pela natureza dessa prova, tomo-a como prescindível à decisão da causa.



**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, observo de início que conquanto os autores tenham elencado na petição inicial o número de diversos protocolos em que o assunto em apreço foi discutido (fl. 06), a ré somente apresentou a gravação de um deles.

Chegou a asseverar que as demais ligações não foram localizadas, ressaltando que tinham ocorrido há mais de noventa dias.

Destaco quanto ao tema que a expiração do prazo para manutenção das gravações firmadas junto à ré não atua em prol dela.

Na verdade, as disposições invocadas 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. 0003751-91.2011.8.26.0589, 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).*



**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

Essas orientações aplicam-se *mutatis mutandis* à situação versada, de sorte que remanesceria íntegra a obrigação da ré em apresentar as gravações de todos os contatos havidos com o autor.

Se não o fez, reputa-se que o conteúdo deles há de corresponder ao que foi noticiado pelos autores.

Assentadas essas premissas, extrai-se dos autos que a segunda autora mantinha contrato com a operadora Vivo para a prestação de serviços de telefonia fixa (o que está demonstrado a fls. 34/77 e 188/189), tendo a mesma asseverado que o ajuste abarcava igualmente o acesso à *internet* (fl. 02, último parágrafo).

Por outro lado, a ré admitiu que o primeiro autor em 17 de setembro de 2014 firmou instrumento para serviços de TV a cabo, banda larga e telefonia fixa (fl. 106, primeira "tela"), além de destacar que os dois primeiros foram devidamente instalados (fl. 106, último parágrafo).

A discussão posta diz respeito à portabilidade da linha telefônica fixa que a segunda autora mantinha junto à operadora Vivo, diante da contratação levada a cabo pelo primeiro autor, bem como ao cancelamento dos serviços de acesso à *internet* mantidos também com aquela operadora.

Na esteira da petição inicial, a ré teria garantido ao primeiro autor que se encarregaria de concretizar tais medidas, o que acabou por não verificar-se sob a alegação de que havia disparidade entre a titularidade dos dois planos.

Não obstante o argumento em princípio pareça razoável, o documento de fl. 163 (que não foi impugnado em momento algum, diga-se de passagem) atesta que a ré expressamente já assumiu tal responsabilidade.

É o que decorre da assertiva: "*O cliente não precisa nem ligar para sua operadora e pedir pra cancelar o serviço, a própria NET fará isso*".

A conclusão que se impõe, pois, é a de que os relatos dos autores sobre o assunto – especialmente sobre a ré ter assumido que diligenciaria a portabilidade da linha telefônica mantida pela segunda autora com a operadora Vivo – são críveis.

Todavia, como se patenteou que isso não se deu, é de rigor o acolhimento do pleito vestibular para que a ré cumpra tal obrigação (aplicando-se o mesmo raciocínio ao cancelamento do acesso à *internet*).

A disparidade da titularidade dos contratos não pode ser apresentada com óbice a tanto porque ela própria já externou a possibilidade de providenciá-la sem a intervenção do cliente (fl. 163).

De qualquer modo, não se pode descartar a possibilidade da questão resolver-se em perdas e danos, caso a ré não cumpra o que deixou claro estava a seu alcance fazer.


**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

Já os danos morais reclamados pelos autores efetivamente estão configurados.

A simples leitura da petição inicial é suficiente para ter a certeza de que foram expostos a desgaste de vulto.

Acreditaram na ré quando ela se dispôs a solucionar a pendência em relação à qual não tiveram ligação alguma, mas a despeito das diversas reclamações que promoveram a situação permaneceu inalterada.

A ré não dispensou aos autores ao menos na espécie o tratamento que seria exigível, afetando-os sobremaneira como de resto se daria com qualquer pessoa mediana.

As regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) vão nessa direção, cumprindo notar que o caso ultrapassou em larga medida o mero dissabor inerente à vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual.

O valor da indenização, porém, não poderá ser o proclamado pelos autores, 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 aos autores em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Finalmente, o pedido para a restituição dos valores pagos pelos autores à operadora Vivo não prospera.

Eles encerraram contraprestação por serviços que foram disponibilizados aos autores (nada faz supor o contrário) e bem por isso não se justifica a devolução propugnada.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré (1) a proceder à portabilidade da linha telefônica mantida pela segunda autora junto à operadora Vivo, além de realizar o cancelamento do acesso à *internet* em idêntica condição, bem como (2) a pagar aos autores a quantia de R\$ 7.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Quanto à obrigação de fazer imposta no item 1 supra, fixo o prazo de dez dias para o seu cumprimento, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pelos autores, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

**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

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (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, 22 de agosto de 2017.

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