



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: **1000146-82.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**
Requerente: **Eliane José Pinto Landgraf**
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 há mais de dez anos é titular de linha telefônica mantida junto à ré e que em fevereiro de 2015 recebeu um telegrama da mesma informando que tal linha sofreria alteração do sistema WLL para FWT.

Alegou ainda que depois disso a linha deixou de funcionar, não mais recebendo ou fazendo ligações, não tendo conseguido resolver o problema com as inúmeras tentativas que implementou a propósito.

Como se não bastasse, a ré continuou emitindo faturas por serviço que já não mais prestava.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.


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

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 satisfatoriamente a inexistência da falha que a autora lhe imputou.

Ao contrário, a certidão de fl. 89 corroborou o argumento exordial de que a linha nº 3367-3134 não está em funcionamento, além de atestar que outra linha instalada pela ré (nº 5704-7313) da mesma maneira não funciona.

Manifestando-se a propósito, asseverou a ré que o terminal da primeira linha *“foi cancelado em decorrência de migração de tecnologia”* (fl. 94, terceiro parágrafo), ao passo que – quanto à segunda linha – deixou claro que desconhecia não estar em funcionamento.

Vale registrar que na peça de resistência a ré fez menção à instalação de uma outra linha (nº 3366-3490) que estaria suspensa pela inadimplência da autora relativamente aos débitos dela decorrentes.

Todavia, nota-se que ré não produziu provas consistentes sobre a necessidade da troca do número da linha com a implantação da tecnologia FWT, sobre a utilização pela autora da linha nº 3366-3490 que rendesse ensejo às cobranças correspondentes e sobre o regular funcionamento da linha nº 5704-7313 por curto espaço de tempo que fosse.

Tocava-lhe fazê-lo, como inclusive ficou expressamente consignado no despacho de fl. 72, mas ela não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus respectivo.

Nem se diga, ademais, que a realização de perícia seria imprescindível à solução do litígio na medida em que pelo quadro delineado a ré teria outros elementos para patentear que cumpriu as obrigações a seu cargo.


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

À míngua de sequer indícios a respeito, não se pode cogitar da necessidade de perícia arguida e não detalhada em contestação.

A conjugação desses elementos, aliada à falta de outros que apontassem para direção contrária, permite estabelecer segura convicção de que a dinâmica fática descrita na petição inicial corresponde à verdade.

A ré não avisou a autora que bloquearia a linha que usava há anos e deixou de comprovar que ao longo do tempo ela teve à sua disposição os serviços ajustados, nada contrapondo à certidão de fl. 89.

O pedido de fls. 94/95, a seu turno, não se justifica porque em nada modificaria o que já se apurou nos autos.

Em consequência, prospera a pretensão deduzida para que a ré seja condenada a restabelecer o funcionamento da linha telefônica em apreço, especialmente quanto ao seu número porque, como já destacado, não se positivou a impossibilidade disso acontecer.

A declaração de inexigibilidade de faturas emitidas a partir de fevereiro de 2015 igualmente é de rigor diante da inexistência de suporte concreto que desse guarida a isso.

A autora, por fim, faz jus à reparação dos danos morais que suportou.

Nesse sentido, a simples leitura da petição inicial dá ideia do elevado desgaste sofrido pela autora para a solução de problemas a que não deu causa, o que se reforça pela enorme quantidade de protocolos abertos para discutir a questão (fl. 02, último parágrafo) e pela procura do PROCON local, sem sucesso (fls. 10/11).

Nos dias de hoje, outrossim, é possível avaliar as dificuldades enfrentadas pela falta de comunicação telefônica em área rural, sobretudo quando ela se destina também ao exercício de atividade laborativa, como aqui se dava.

A ré ao menos na hipótese vertente não dispensou à autora o tratamento exigível, causando-lhe abalo de vulto como sucederia com qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

É o que basta à caracterização dos danos morais.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, 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 à autora em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

**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

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

1 - condenar a ré a restabelecer no prazo máximo de trinta dias os sinais da linha telefônica nº (16) 3367-3134, com tecnologia adequada, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

2 - declarar a inexigibilidade das faturas emitidas em face da autora desde fevereiro/2015;

3- condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 7.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação imposta no item 1 supra, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pela autora, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento dessa obrigação (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, 07 de junho de 2017.

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