

**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: **1007464-82.2018.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
Requerente: **Bruno Gabriel Dalsasso**
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,

DECIDO.

Trata-se de ação em que o autor alegou ter contratado com a ré a prestação de serviços referentes a linha telefônica fixa que utilizaria em sua atividade profissional, com pagamentos mediante débito automático.

Alegou ainda que por razões desconhecidas o débito não foi computado e sendo infrutíferas as tentativas que levou a cabo para a solução da pendência a linha acabou cortada.

Salientou que posteriormente, por orientação da própria ré, firmou outro contrato semelhante com a garantia de que seria viável usar o aparelho de telefonia fixa e a linha anterior seria religada, mas isso não se concretizou.

Novas medidas foram tomadas para resolver o problema, até que a linha de início mencionada foi religada, com a ressalva de que passou a receber cobranças por outras – inclusive uma terceira que desconhece por completo – que jamais utilizou.



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

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 o autor 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 legitimidade de sua conduta no episódio trazido à colação.

Limitou-se em contestação a asseverar que não houve falha a seu cargo, bem como que os problemas em apreço foram motivados exclusivamente pela inadimplência do autor e pela falta de busca de canais que oferece para permitir o pagamento das faturas em aberto.

Todavia, a ré não se pronunciou sobre as demais linhas indicadas na petição inicial, ou seja, não refutou que a de nº (16) 3374-1662 somente foi contratada para possibilitar a religação da linha nº (16) 3367-7223, consoante garantia dada ao autor, além de sequer se manifestar sobre como se teria dado a contratação da linha nº (16) 3374-1893.

Permaneceu silente, como se não bastasse, sobre as cobranças atinentes às linhas nº (16) 3374-1662 e (16) 3374-1893, a despeito do autor não utilizá-las em uma única oportunidade que fosse.

O argumento de que o autor não lançou mão das alternativas disponíveis para a resolução da questão não merece crédito porque os protocolos dos contatos mantidos a esse respeito foram declinados na petição inicial e a fl. 61 sem que as gravações respectivas viessem aos autos.

Na esteira da advertência de fl. 62, o conteúdo deles, assim, deve corresponder ao relatado pelo 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

Nem se diga que decorrerá o prazo para a ré manter tais gravações ativas.

Na verdade, as disposições que tratam do tema 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).*

Essa orientações aplicam-se com justeza à situação posta, de sorte que dever arcar a ré com as consequências de não coligir as mídias contendo as conversas mantidas entre as partes.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que levassem a sentido diverso, impõe reconhecer a dinâmica fática descrita pelo autor como verdadeira, até porque a ré não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que pesava sobre ela para produzir prova em contrário.

**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

Diante desse panorama, resta definir se o autor faz jus às indenizações que postulou.

Quanto aos danos morais, tenho-os por configurados.

A simples leitura da petição inicial permite segura conclusão de que o autor foi exposto a desgaste de vulto por situação a que não deu causa, não logrando resolver a pendência pela falta de débito automático das faturas relativas à primeira linha telefônica ajustada, ficando sem o funcionamento dela por três meses sem embargo de contratar uma outra com a garantia de que tudo se resolveria e recebendo cobranças relativas a linhas que sequer fez uso.

A ausência de resposta eficiente aos protocolos descritos pelo autor atesta, ademais, que a ré ao menos no caso dos autos não dispensou ao mesmo o atendimento que seria exigível.

Se esse cenário já indicaria que a espécie ultrapassou em larga escala os meros dissabores próprios da vida cotidiana e foi muito além do simples descumprimento contratual, essa certeza fica mais forte quando se vê que o autor ficou privado do uso da linha para fins profissionais.

É o que basta para a caracterização dos danos morais passíveis de ressarcimento.

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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Solução diversa aplica-se à postulação dos danos materiais e dos lucros cessantes.

Mesmo se reconhecendo que em tese o autor pode ter sofrido prejuízo material e deixado de ganhar montante durante o espaço de tempo em que não pode utilizar a linha na sua atividade laborativa, ele não fez prova específica sobre o assunto.

Significa dizer que não foram coligidos dados consistentes da remuneração habitual auferida pelo autor e de quanto ela passou a ser ao longo daquele período.

Bem por isso, os pleitos no particular não vingam.

**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 declarar rescindidos os contratos de prestação de serviços relativos às linhas nº (16) 3374-1893 e (16) 3374-1662, sem quaisquer ônus ao autor, e para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

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, 23 de novembro de 2018.

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