



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: **0002841-26.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
Requerente: **PRISCILA ALESSANDRA FERNANDES WANG ME**
Requerido: **Vivo 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 celebrado contrato de prestação de serviços de telefonia com a ré.

Alegou ainda que quando da instalação da linha respectiva foi informada de que ela poderia ser substituída por outra em 24h, mas isso não se concretizou.

Salientou que utilizou o número dessa segunda linha em todo o material de sua divulgação e que não conseguiu resolver a pendência.

Almeja à substituição da linha tal como lhe foi assegurado.

A preliminar arguida pela ré em contestação não merece acolhimento porque a autora patenteou a fls. 02/06 que ostenta possibilidade para figurar no polo ativo da relação processual.



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

Rejeito a prejudicial suscitada, pois.

No mérito, reputo de início 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.

Não assume importância relativamente ao tema o fato da relação contratual ter sido estabelecida com a autora enquanto pessoa jurídica porque ela foi a destinatária final do serviço avençado.

Nesse sentido já se decidiu que:

"O que qualifica uma pessoa jurídica como consumidora é a aquisição ou utilização de produtos ou serviços em benefício próprio; isto é, para satisfação de suas necessidades pessoais, sem ter o interesse de repassá-los a terceiros, nem empregá-los na geração de outros bens e serviços. Se a pessoa jurídica contrata o seguro visando a proteção contra roubo e furto do patrimônio próprio dela e não dos clientes que se utilizam dos seus serviços, ela é considerada consumidora nos termos do art. 2º do CDC" (STJ-3ª T, REsp 733.560, rel. Min. NANCY ANDRIGUI).

Essa orientação aplica-se *mutatis mutandis* à hipótese vertente porque pelo contrato levado a cabo entre as partes a autora buscou a utilização de serviço em benefício próprio e não de terceiros.

Ademais, aplica-se também à espécie, 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 ter obrado de forma regular em face da autora.

**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

Reunia plenas condições para tanto, bastando que comprovasse que por ocasião da instalação da linha telefônica à autora não sucedeu qualquer garantia de que seria viável sua substituição em 24h.

Como se não bastasse, poderia coligir as gravações relativas aos diversos protocolos elencados pela autora e demonstrar que o relato exordial não correspondeu ao seu conteúdo, mas preferiu limitar-se a observar que eles seriam inexistentes (fl. 18, terceiro parágrafo) sem amealhar um só indício a esse respeito.

É relevante notar que a ré, instada a declinar o desejo no alargamento da dilação probatória, deixou claro o seu desinteresse no particular (fls. 69 e 73).

Diante desse cenário, fica clara a falha imputada à ré quando assegurou à autora a possibilidade de substituição do número de sua linha telefônica e não o cumpriu.

Restaria, então, sua condenação a fazê-lo, mas se vê a fl. 17 que o número buscado pela autora pertence agora a terceira pessoa.

Assim, impossibilitado o cumprimento da obrigação de fazer, a questão haverá de resolver-se em perdas e danos.

Para a fixação da indenização a esse título, assinalo que a linha telefônica seria destinada ao uso da atividade laborativa da autora, constando inclusive de seu material de divulgação (fl. 07).

As regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) bastam para lastrear a conclusão de que a situação posta acarretou danos materiais (cristalizados no não atendimento de clientes que se valeriam do número não substituído) e morais (abalo da imagem da autora perante terceiros) à autora.

Bem por isso, atento à dimensão da situação posta e sobretudo aos reflexos que dela advieram à autora, arbitro a indenização devida pela ré em R\$ 10.000,00.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 10.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Torno sem efeito a decisão de fls. 09/10, 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.

Publique-se e intimem-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

São Carlos, 06 de junho de 2017.

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