



**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: **0004811-61.2017.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Prestação de Serviços**  
Requerente: **ROBERTA SOBRAL REIS**  
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 à autora alegou que possui contrato de serviços de TV, telefone e internet com a ré.

Alegou ainda que no mês de maio de 2017 recebeu fatura com cobrança de valor que não reconhece como seu o qual consta como "renegociação de dívida" bem com outra fatura com vencimento maio de 2017 na qual consta o descrição de "itens eventuais" fatura que também não reconhece com de sua responsabilidade.

Ressalvou que como não efetuou o pagamento do valor corresponde e teve os serviços descontinuados.

Tentou resolver o problema diretamente com a ré



**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

mas não obteve êxito.

Requer a declaração da inexigibilidade dos débitos que reconhece de sua responsabilidade, o restabelecimento dos serviços e o recebimento de indenização por danos morais.

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 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 dos débitos em apreço.

Limitou-se em genérica contestação a asseverar que não houve falha a seu cargo, mas sequer se pronunciou específica e concretamente sobre os fatos trazidos à colação, o que seria de rigor.

Como se não bastasse, deixou não só de refutar que a contratação levada a cabo com a autora se tivesse dado da forma como ela declinou a fl. 01 como também não amealhou prova minimamente consistente de que a mesma sucedeu em nível diverso.

Por outras palavras, não foi coligido sequer o instrumento que teria dado base à emissão das faturas questionadas, ou qualquer outra explicação foi dada para demonstrar que de fato houve alguma renegociação de dívida, bem como que houve ajuste para emissão da valor com valor de R\$31,96 a título de itens eventuais.

O quadro delineado conduz ao acolhimento da pretensão deduzida, porquanto não obstante reunindo plenas condições técnicas para patentear que o ajuste com a autora se deu de maneira a lastrear as faturas impugnadas ela não o fez.

Prevalecerão, pois, os termos informados a fl. 01


**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

para que seja assim disciplinada a relação jurídica entre as partes.

Solução diversa aplica-se ao pedido para reparação de danos morais.

Sabe-se que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por condutas inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

É o que preconiza a doutrina sobre o assunto:

*“Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”* (SÉRGIO CAVALIERI FILHO *in* “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

*“Propugnar pela ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade acerada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.”* (ANTÔNIO CHAVES *in* “Tratado de Direito Civil”, Ed. RT, 1985, p. 637).

A jurisprudência caminha nessa mesma direção:

*“(…) os dissabores e incômodos quiçá vivenciados pelo autor não constituíram nada mais do que percalços do cotidiano que facilmente podem (e devem) ser absorvidos, tendo em vista que não exorbitam aquilo que deve ser tolerado na vida em sociedade. Danos morais não verificados”* (STJ – Agravo de Instrumento nº 995/427/RS – Decisão do Rel. Min. HUMERTO GOMES DE BARROS – DJ 26.02.2008).


**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

*“O mero dissabor não pode ser alçado a condição de dano moral. Indevido falar-se em dano moral presumido na hipótese dos autos. O aborrecimento do consumidor não induz automaticamente à indenização. Não há elementos nos autos aptos a atribuir relevância jurídica a este evento. O autor não sofreu prejuízo moral, humilhação, vergonha ou constrangimento públicos, tampouco houve inscrição em órgãos de restrição ao crédito” (...) (STJ – REsp nº 905.289/PR – Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS** – DJ 20.04.2007).*

Assim, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração da autora podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entevos que corriqueiramente acontecem.

Deles não adveio, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial à autora, transparecendo que a hipótese ficou limitada ao mero descumprimento de obrigação a cargo da ré.

Assim, se de um lado se reconhece o transtorno causado à autora com a demora para a solução do problema, de outro não se lhe empresta relevância tamanha a ponto disso configurar dano moral passível de ressarcimento, pelo que no particular não vinga o pedido exordial.

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

a) para declarar a inexigibilidade dos débitos especificados a fl. 01 nos valores R\$74,55 (referente a fatura com vencimento em 20/05/2017) e R\$31,36 (referente a fatura com vencimento em 25/05/2017)

b) para determinar que a ré expeça nova fatura decorrente do contrato firmado com a autora, e que teve vencimento em 20 de maio de 2017, deduzindo-se o valor R\$74,55, devendo a mesma portanto ter o valor de R\$163,47, observando-se a ainda a emissão com antecedência de 10 dias do vencimento.

c) para condenar a ré a no prazo máximo de dez dias providenciar o restabelecimento dos serviços contratados pela autora, sob pena de não fazendo ser arbitrado multa diária para tanto.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento da obrigação de fazer ora imposta, itens (a) e (c) (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, 28 de agosto de 2017.



**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

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