



**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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

### SENTENÇA

Processo Digital nº: **0000402-76.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
 Requerente: **Marcia Maria Faria**  
 Requerido: **Nextel Serviços de Telecomunicações Ltda**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Arielle Escandolhero Martinho Fernandes**

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.

### Fundamento e decido.

Afirma a autora na inicial que procedeu ao pedido de cancelamento de duas linhas telefônicas, e houve uma mudança de plano da terceira, de número 16-78112249, em julho de 2015. Todavia, pelo que se interpreta dos autos, em janeiro de 2016 a requerente recebeu uma fatura com valor maior do que o acordado, e tentou por diversas vezes cancelar o serviço, sem sucesso. Requer a inexigibilidade dos débitos.

Pelo juízo foi determinada a juntada dos áudios referentes aos protocolos informados pela requerente. Em resposta, a ré afirmou a impossibilidade da juntada das gravações, tendo em vista inexistir registros de atendimentos vinculados aos protocolos informados.

A hipótese vertente no particular concerne à 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



**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

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

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, quando intimada, não juntou as gravações, se limitando a informar que os protocolos informados pela autora eram inexistentes. Juntou fotos do sistema. Tais fotos não podem ser levadas em consideração, já que tal prova foi produzida de maneira unilateral.

A conjugação desses elementos conduz ao acolhimento da pretensão deduzida no particular.

Isso porque a autora positivou com precisão os números dos protocolos e a intenção de cancelamento da linha.

Em suma, não se extrai da prova documental apresentada pela ré base para infirmar a versão da autora.

Diante do exposto, julgo procedente a ação para declarar inexigíveis os débitos relativos à linha de número 16-7811-2249, e para declarar o contrato rescindido. Caso já tenha havido pagamento, condeno a requerida à devolução dos valores pagos, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.



**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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 05 de julho de 2016.

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