



**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: **1008564-72.2018.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
Requerente: **Wagner Luis Piovezan**  
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 o autor alegou ter celebrado contrato de prestação de serviços de telefonia com utilizando a linha (16)3415-0516 e posteriormente, em agosto/18, solicitou também a potabilidade de um outro número que possuía para ré, a saber o número (16) 3415-6816.

Alegou ainda que aquela época o número (16) 3415-0516 deixou de funcionar e ao diligenciar a propósito foi informado pela ré que aquele número havia sido cancelado.

Refutando que tenha solicitado tal cancelamento, almeja à condenação da ré a restabelecer o funcionamento normal dessa linha, bem como ao ressarcimento dos danos materiais e morais que sofreu.

A hipótese vertente concerne a relação de


**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

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 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 explicação extraída da contestação que apresentou.

Salientou então a inexistência de falha na prestação dos serviços a seu cargo, tendo em vista que teriam sucedido de forma regular.

Todavia, não se pronunciou específica e concretamente sobre os inúmeros protocolos declinados na petição inicial em que houve contatos voltados precisamente ao restabelecimento do normal funcionamento da linha telefônica em apreço.

Como se vê, o autor expressamente negou ter efetuado o cancelamento da linha em apreço, de sorte que seria de rigor que elementos concretos fossem amealhados para denotar que isso se sucedeu validamente.

Tocava à ré a demonstração pertinente, seja diante do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (destacado expressamente no despacho de fl. 61), seja na forma do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil (não sendo exigível que o autor fizesse prova de fato negativo).

O tipo de prova que se exige em tais situações – independentemente de sua natureza – precisará ser forte o bastante para conduzir a juízo de convicção seguro sobre a autoria dos atos impugnados.

A ré, porém, não demonstrou a ligação do autor quanto ao tema, nada amealhando de concreto que respaldasse suas alegações.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que poderiam ser amealhados pela ré, basta para o acolhimento da postulação inicial relativamente ao cumprimento da obrigação de fazer objeto do pedido formulado.

Num único ponto, todavia, assiste razão à ré, isto

**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

é, quanto a funcionamento da linha (16) 3415-6816, que conforme demonstrado em contestação essa linha permanece ativa, o que não foi refutado pelo autor, o que contrario certamente seria.

A mesma solução aplica-se ao pleito de indenização dos danos morais.

A relevância que os serviços de telefonia alcançaram nos dias de hoje dispensa considerações a demonstrá-lo e ela assume proporção ainda maior porque a linha da autora era utilizada no exercício de sua atividade laborativa.

Ficando privada dela, é óbvio que a autora foi exposta a abalo de vulto que vai muito além dos meros dissabores inerentes à vida cotidiana e ultrapassa o simples descumprimento contratual, o que de resto aconteceria com qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

Configurados os danos morais, o valor da indenização 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 ao autor em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a (1) restabelecer em cinco dias os serviços da linha telefônica nº (16) 3415-0516, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 3.000,00 (cinco mil reais), bem como a (2) pagar ao autor a importância de R\$ 5.000,00, acrescida de 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, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pelo autor, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (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 novembro de 2018.



**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**