



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: **1002223-35.2015.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **Mario Sergio Ferraz**
 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 com a ré para a prestação de serviços de telefonia e acesso à *internet*, realizando os técnicos da mesma a instalação em sua residência da linha nº (16) 3367-3174.

Alegou ainda que houve vários problemas relativos a esse assunto, especialmente quanto ao não recebimento de chamadas em sua linha (as ligações contavam com mensagem de que o número não existia), quanto a ligações para seu aparelho de diversas pessoas que procuravam uma determinada empresa (constatou que o prefixo instalado em sua casa era na verdade o que anteriormente pertencia a tal empresa, sendo o de nº (16) 3367-3167) e quanto à impossibilidade de acesso à *internet*.

Salientou que manteve inúmeros contatos com a ré visando à solução das pendências e que inclusive se dirigiu ao PROCON local com a mesma finalidade, sempre sem êxito.

Já a ré em genérica contestação refutou a existência de falha na prestação dos serviços a seu cargo, mas não se pronunciou específica e concretamente sobre os fatos articulados pelo autor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

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 o cumprimento das obrigações inerentes ao contrato firmado com o autor.

Ela, como já esclarecido, não impugnou que tivesse instalado na residência deste linha telefônica com número diverso do que lhe foi informado, bem como que essa linha anteriormente pertencia a uma empresa.

De igual modo, não demonstrou que a linha telefônica ajustada com o autor, a exemplo dos serviços de acesso à *internet*, foram prestados adequadamente.

Reunia condições técnicas para tanto, bastando que comprovasse de forma concreta a utilização dos serviços, mas isso não teve vez.

Como se não bastasse, silenciou sobre os diversos protocolos declinados a fl. 02 e ao fato do autor ter-se socorrido do PROCON com o fito de resolver tais problemas (fl. 19), ações essas que somente se admitem diante das falhas que lhe foram imputadas.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros que apontassem para sentido diverso, torna de rigor o acolhimento do pedido inicial a propósito da regularização da linha telefônica do autor e de seu acesso à *internet*.

Quanto à indenização para ressarcimento dos danos morais, igualmente há de prosperar a postulação exordial.

O autor necessitou levar a cabo inúmeras ações para que os serviços contratados junto à ré fossem prestados corretamente, até mesmo perante o PROCON local, mas não teve sucesso em nenhuma delas.



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

A testemunha Josiane Cadei, a seu turno, confirmou a grande frequência de ligações realizadas na casa do autor à procura de uma empresa, tendo ele manifestado que a situação estava insuportável, máxime porque isso prejudicava seu filho pequeno.

É evidente que nesse diapasão o autor foi exposto a abalo de vulto que ultrapassou o mero dissabor da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual.

A ré teve inúmeras oportunidades de evitar que o problema se prolongasse tanto, mas deixou de fazê-lo, dispensando ao consumidor ao menos na hipótese tratamento aquém do que seria exigível.

É o que basta para a configuração dos danos morais.

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).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para tornar definitiva a decisão de fls. 20/21, item 1, 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.

Caso a ré não efetue o pagamento no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

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, 17 de setembro de 2015.

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