

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE ARARAQUARA****FORO DE ARARAQUARA****3ª VARA CÍVEL****RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1003913-32.2018.8.26.0037**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Telefonia**
 Requerente: **Luciana Aparecida da Cruz Alves**
 Requerido: **Claro S/A**

Juiz de Direito: Dr. **Paulo Luis Aparecido Treviso**

Vistos etc.

LUCIANA APARECIDA DA CRUZ ALVES promove ação de repetição de indébito combinada com indenização por dano moral contra **CLARO S/A**, partes qualificadas nos autos, e expõe que: a) é cliente da operadora ré, e em abril de 2017 manteve contato com a última para cancelamento da assinatura do pacote Combo, cujo valor correspondia a R\$ 186,23, sendo que na ocasião foi oferecida uma proposta de diminuição do valor do mesmo pacote para R\$ 109,80, com a qual manifestou concordância; b) a ré insistiu na cobrança do valor anterior, fato que culminou na solicitação para cancelamento dos serviços de TV e internet em junho/2017, permanecendo apenas o serviço de telefone pelo valor de R\$ 29,99; c) adimpliu os valores cobrados em excesso pela ré, daí fazer jus à restituição em dobro do indébito; d) sofreu danos morais, cuja indenização estima em R\$ 4.770,00, correspondente a 5 salários mínimos. Requer seja a ré condenada a repetir o indébito em dobro, além de pagar indenização a título de danos morais, sem prejuízo das verbas da sucumbência. Instrui a inicial com documentos.

Contestação as fls. 49/61, acompanhada de documentos, pela qual a ré aduz que houve a alteração dos serviços, conforme solicitado pela autora, e todos os valores representados pelas faturas que emitiu são devidos, afora a inexistência de danos morais. Requer a improcedência da ação.

Houve réplica.

É, em síntese, o relatório.

DECIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

3ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

1. A lide comporta julgamento antecipado nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil.

2. As afirmações da autora de que em abril de 2017, por meio de contato telefônico, solicitou o cancelamento do pacote Combo (Net TV + Net Virtua + Net Fone), cujo valor correspondia a R\$ 186,23, e que na ocasião foi-lhe oferecido um desconto para que usufruísse dos mesmos serviços pelo valor menor de R\$ 109,80, além de que em julho de 2017 solicitou a alteração do contrato para a permanência apenas do serviço de telefone por R\$ 29,99, não foram contrariadas por prova que somente a concessionária poderia realizar, dado que está em situação de vantagem na sua produção, inclusive porque dispunha de gravações que não trouxe para os autos, baseadas nos protocolos referidos na inicial, com as quais demonstraria que não houve o pedido de alteração referido na inicial, motivo pelo qual deve arcar com as consequências advindas dessa sua inércia.

Considere-se, a respeito, que a empresa ré se limitou a juntar somente cópias de telas do seu sistema de informática, cuja força de convencimento é nenhuma, posto constituir documento unilateral produzido pela requerida em seu próprio benefício.

Uma vez admitido como verdadeiro, portanto, o fato de que os serviços foram alterados e parcialmente cancelados, com o reajuste dos preços indicados pela autora, devido à ausência de prova em sentido contrário, tem-se que débito algum pode ser exigido da requerente relativamente à prestação dos serviços denominados "Net TV" e "Net Virtua" a partir de julho de 2017, afora a limitação dos valores relativos ao pacote efetivamente contratado, a partir da mesma data, àqueles indicados na inicial (R\$ 29,99 relativo ao "Net Fone").

Outrossim, como é indiscutível que a autora adimpliu os valores indevidamente exigidos pela ré, tem ela o direito à restituição das quantias desembolsadas,

Contudo, a planilha de cálculos trazida aos autos com a inicial padece de excesso, eis que a autora computou valores correspondentes a faturas que, conquanto vencidas em data posterior às alterações operadas, representam valores proporcionais aos serviços prestados nos meses anteriores, que ainda se encontravam ativos. Devidos, portanto, tanto o valor excedente de R\$ 78,99 da fatura vencida em dezembro/2017, quanto o valor excedente de R\$ 30,00 da fatura vencida em janeiro/2018, num total de R\$ 108,99.

Tal restituição deve ser nominal, sem a dobra pretendida pela autora, dada a ausência de prova inconcussa do dolo da credora.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Segundo a lição de Carlos Maxiliano, *O dolo não se presume: na dúvida, prefere-se a exegese que o exclui. Todas as presunções militam a favor de uma conduta honesta e justa; só em face de indícios decisivos, bem fundadas conjeturas, se admite haver alguém agido com propósitos cavilosos, intuitos contrários ao Direito, ou à Moral.* (“Hermenêutica e Aplicação do Direito”, Forense, 9ª edição, pág.262/3).

De mais a mais, incide na espécie a Súmula 159 do Supremo Tribunal Federal, nestes termos: *Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do Código Civil.* (atual artigo 940 do CC/2002).

Neste sentido: *DIREITO CIVIL. COBRANÇA DE VALOR INDEVIDO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO COM BASE NO CDC. 1.- A jurisprudência das Turmas que compõem a Segunda Seção do STJ é firme no sentido de que a repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe tanto a existência de pagamento indevido, quanto a má-fé do credor. 2.- Agravo Regimental improvido.* (3ª Turma, AgRg no REsp 1199273/SP, Relator Ministro Sidnei Beneti, DJe 19/08/2011).

3. Idêntica sorte não se reserva à requerente, todavia, no tocante à indenização do dano moral, por não se vislumbrar na conduta da concessionária ré algo mais do que um mero desconforto, um simples contratempo ou dissabor, insuficiente para propiciar o direito à reparação de dano moral.

Como sem a evidência plena e insofismável do prejuízo não há imposição de responsabilidade civil, resta concluir que a autora não faz jus ao direito de indenização do dano moral que persegue.

Ademais, conforme leciona Maria Helena Diniz, o dano moral “*consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal e psíquica, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). Abrange, ainda, a lesão à dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III).*” (Curso de Direito Civil Brasileiro, 18ª ed. rev., aum. e atual, São Paulo: Ed. Saraiva, 2004, 7º vol., p. 93).

Na hipótese dos autos, é certo que a cobrança efetuada pela ré se afigura abusiva, o que, por si só, não induz ao reconhecimento do direito da parte à indenização por dano moral.

Afinal, os fatos narrados pela autora causaram-lhe aborrecimento e frustração, mas não a ponto de atingir dor moral indenizável. O dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima, não sendo alçado a tanto os transtornos, frustrações, dissabores e decepções enfrentados ao longo da existência humana.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves, *Só se deve reputar 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, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.* ("Direito Civil". São Paulo: Ed. Saraiva, 2007, v. IV, p. 359).

Isto posto, julgo **PROCEDENTE EM PARTE** esta ação e o faço para condenar a ré a restituir à autora o valor de R\$ 108,99 (cento e oito reais e noventa e nove centavos), com correção monetária desde o desembolso, e juros moratórios contados da citação.

Nos termos do artigo 86, *caput* do Código de Processo Civil, determino que as custas do processo sejam distribuídas entre as partes, arcando cada qual com os honorários advocatícios de seu respectivo procurador, observando-se, em relação ao autor quanto às custas, os termos do artigo 98, § 3º do CPC e da Lei nº 1.060/50.

P.I.

Araraquara, 20 de julho de 2018.

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