



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

### **TERMO DE AUDIÊNCIA - CONCILIAÇÃO**

Processo nº: **0015056-73.2013.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Lucélia Cristina Gabriel Ferreira**  
 Requerida: **Claro Celular S/A**  
 Data da audiência: **26/11/2013 às 13:00h**

Aos 26 de novembro de 2013, às 13:00h, na sala de audiências da 2ª Vara Cível, do Foro de São Carlos, Comarca de São Carlos, Estado de São Paulo, sob a presidência do MM. Juiz de Direito Dr. Paulo César Scanavez, comigo Assistente Judiciário ao final nomeado, foi aberta a audiência de conciliação nos autos da ação entre as partes em epígrafe. Cumpridas as formalidades legais e apregoadas as partes, presentes se encontravam a autora e seus advogados, Dr. Pedro Luciano Colenci e Dr. Carlos Roberto Valentim; o advogado da ré, Dr. Fabio Leugi Franzé. O patrono da requerida solicitou a juntada de substabelecimento, bem como prazo de 5 dias para comprovar o recolhimento da respectiva taxa de mandato (CPA), o que foi deferido pelo juiz. **Requeru ainda que as publicações continuassem sendo sendo efetivadas apenas em nome da Dra. Juliana Guarita Quintas Rosenthal**, o que também foi deferido pelo juiz. Proposta a conciliação, foi esta rejeitada pelas partes. O juiz proferiu a seguinte sentença: "LUCÉLIA CRISTINA GABRIEL FERREIRA move ação em face de CLARO S/A dizendo que é titular de uma linha de celular na ré e tomou conhecimento que o seu plano, sem a sua contratação, migrou para o plano Claro Controle. Solicitou o cancelamento dessa linha no mesmo dia 18.04.2012, retornando ao plano originário "Claro Cartão". Apesar de ter havido o cancelamento do plano não contratado, o valor desse plano foi injustamente ativado pela ré e, ao final, seu nome foi negativado em bancos de dados, comprometendo o seu nome e imagem na praça, caracterizando-se o dano moral. Pede o cancelamento dessa negativação, reconhecendo-se que nada deve à ré por esse plano, condenando-se a ré a lhe pagar indenização por danos morais, além dos consectários legais. Documentos às fls. 17/23. A ré foi citada e contestou às fls. 33/41 dizendo que a autora concordou com a migração para o plano "Controle 35", tanto que o crédito lhe foi disponibilizado, tendo a autora dele se utilizado, motivo pelo qual não há que se falar em danos morais, já que exerceu regular direito ao negativar o nome da autora em bancos de dados. Improcede a demanda. Réplica às fls. 48/49. É o relatório. Fundamento e decido. Consta de fl. 20 que a ré negativou o nome da autora em 12.05.2012, no valor de R\$ 35,00, referente ao contrato nº 922395564. Ao contestar a ré não exibiu cópia desse contrato. A autora exibiu o extrato obtido da própria ré (fl. 19), comprovando que no mesmo dia 18.04.2012 o plano "Claro Controle" não só foi ativado como também CANCELADO. A autora de fato não contratou com a ré o plano "Claro Controle 35". A ré, inadvertidamente, ativou esse plano no dia 18.04.2012, mesma data do seu cancelamento, mas não perdeu a oportunidade de, injustamente, averbar a negativação de fl. 20, desfavorável à autora. No rodapé de fl. 19 a autora informou os protocolos de suas queixas feitas à ré. O mínimo que se esperava era uma explicação coerente da ré sobre o conteúdo desses protocolos abertos a partir das reclamações da autora. São conversas jogadas ao léu, já que a prestadora dos serviços, ora ré, não tem mínima sensibilidade de responder de modo pronto e eficaz qualquer dessas reclamações. Basta qualquer um do povo experimentar essa



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

prática para verificar o tratamento que as prestadoras de serviço telefônico lhe dispensará. Fl. 19 representa prova viva não só da postura ativa do plano como também do "cancelamento" do plano. Mas a ré não parou aí. Indiferente aos direitos de personalidade da autora, acabou por negativar seu nome em banco de dados, tratando-a com indiferença total. Evidentemente que a autora experimentou danos morais. A simples negatificação em bancos de dados irrompe, automaticamente, esse dano moral, pois restringe prontamente o crédito da pessoa alvejada por essa averbação, maculando a sua dignidade. Sem dúvida que o trabalho de arbitramento do valor da indenização por dano moral é deveras desafiador. Busca-se na fonte do princípio da razoabilidade a compatibilização de interesses dos litigantes. Há mais de uma década a maioria dos juízes tem fixado valores relativamente pequenos, muito embora do outro lado da linha exista uma ré poderosa economicamente, senhora absoluta desse veio de distribuição de comunicação telefônica, mas que não adota providência eficaz capaz de impedir que problemas dessa natureza continue se repetindo com uma voracidade muito grande. Já está praticamente certo de que quando o juiz arbitra de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00, isso pouco representa para a ré, tanto que insensível a problemas semelhantes, continua com sua postura de manifesta inércia, reproduzindo o mesmo tipo de conduta. Em razão disso, arbitro a indenização por danos morais em favor da ré, afetada em seus direitos de personalidade, o valor de R\$ 20.000,00, que se mostra razoável ou compatível frente às peculiaridades do caso. Quem sabe se valores mais significativos serão capazes de sensibilizar a ré a adotar um sistema mais eficaz para prevenir erro tão crasso quanto o cometido em prejuízo da postulante. **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora, indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, com correção monetária a partir de hoje, juros de mora de 1% ao mês, 15% de honorários advocatícios sobre o valor da condenação e custas do processo. Confirmando a decisão interlocutória de fl. 2, reconhecendo que a autora nada deve à ré pelo contrato desativado à fl. 19. Depois do trânsito em julgado, abra-se vista à autora para formular requerimento da fase de cumprimento da coisa julgada, nos termos do artigo 475-B e J, do CPC, no prazo de 10 dias. Vindo esse requerimento, intime-se a ré para, em 15 dias, pagar o valor do débito exequendo, sob pena de multa de 10%, honorários advocatícios de 10% sobre o valor do referido débito, bem como 1% de custas ao Estado. Findo o prazo de 15 dias sem pagamento, efetue o bloqueio de ativos (artigo 655-A, do CPC). Na sequência, intime-se a ré para os fins do § 1º, do artigo 475-J, do CPC. Publicada nesta audiência, registrada, saem os presentes intimados. Eu, \_\_\_\_\_ Ana Carolina Fonseca Chieppe, Assistente Judiciário, digitei.

MM. Juiz (assinatura digital):

Requerente:

Advs. Requerente:

Adv. Requerida: