



**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: **0000632-21.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
 Requerente: **LETICIA RUIZ**  
 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 a autora alegou que em novembro de 2015 solicitou à ré a transferência da titularidade da linha telefônica nº (16) 3306-8983 da antiga moradora do apartamento em que mora para o seu, levando a cabo todos os procedimentos necessários para isso.

Alegou ainda que entre o final de dezembro de 2015 e janeiro de 2016 permaneceu em viagem, mas ao retornar constatou que não os serviços de telefonia e acesso à *internet* não estavam funcionando, bem como que somente os primeiros foram inicialmente depois de alguns dias restabelecidos.

Posteriormente, a ré passou a cobrar-lhe (R\$ 112,19) pelos serviços durante o período em que estavam inoperantes, além de uma taxa (R\$ 119,43) pela modificação do seu plano de *internet*, mesmo sem ter feito qualquer solicitação de mudança a propósito.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.



**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**

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 legitimidade dos procedimentos em apreço.

Limitou-se em contestação a asseverar que não houve falha a seu cargo e que teria havido a transferência da linha telefônica, com o correspondente plano de acesso à *internet*, de forma regular.

Não se pronunciou, porém, específica e concretamente sobre todos os fatos articulados pela autora (por exemplo, não refutou a cobrança por serviços durante espaço de tempo em que estavam inoperantes) e, como se não bastasse, deixou de produzir provas consistentes sobre sua explicação.

Nesse contexto, nada há de seguro nos autos para evidenciar a alteração do plano de acesso à *internet* por parte da autora, quando pediu a transferência da titularidade da linha telefônica instalada no imóvel em que reside, ou ainda que ela teria sido cientificada da cobrança de uma taxa de habilitação para tanto.

As gravações dos contatos telefônicos mantidos entre as partes não foram amealhadas, não se afigurando suficientes para respaldar a versão da ré "telas" unilateralmente confeccionadas.

Ela, portanto, não se desincumbiu do ônus que lhe impunha o art. 6º, inc. VIII, do CDC, como, aliás, foi expressamente consignado no despacho de fl. 218.

O acolhimento dos pedidos formulados a fl. 01 é em consequência medida que se impõe.

Por outro lado, estão configurados os danos morais passíveis de ressarcimento em favor da autora.

A dinâmica fática descrita a fls. 196/200 basta para denotar o desgaste de vulto a que foi exposta a autora para a resolução de problema a que não deu causa.



**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 ré ao menos na espécie vertente não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível, afetando-a severamente como de resto ficaria afetada qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

É o que demonstram as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95), de sorte que ficam comprovados os danos morais.

Quanto ao valor da indenização, deverão ser observados os parâmetros usualmente empregados em casos afins.

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 à autora em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para: (1) declarar a inexigibilidade da dívida mencionada a fl. 01 no importe de R\$ 112,19 e vencimento previsto para 18/01/2016 (fl. 02); (2) declarar a inexigibilidade da taxa de habilitação mencionada a fl. 01 no importe de R\$ 119,43 (fl. 04); (3) determinar à ré que no prazo máximo de dez dias restaure o plano de acesso à *internet* anteriormente celebrado a propósito da linha nº (16) 3306-8983, correspondente à mensalidade de R\$ 64,90 por uma velocidade de 10MB, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais); (4) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação de fazer imposta no item 3 supra, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pela autora, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento da referida obrigação de fazer (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.

P.R.I.

São Carlos, 23 de junho de 2016.

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