



**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: **1010302-37.2014.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
Requerente: **Lais Letícia Centanin**  
Requerido: **Claro 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 mantinha linha telefônica junto à ré até 2012, quando fez sua portabilidade para a operadora VIVO.

Alegou ainda que em janeiro/2014 essa linha deixou de funcionar e somente após diversas tentativas para entender o que estaria acontecendo (inclusive perante o PROCON local e a ANATEL) foi informada que teria solicitado o retorno da mesma para a ré, o que nunca teve vez.

Foi obrigada a adquirir então novo *chip* da outra operadora mencionada.

Almeja à reparação dos danos morais que teria suportado.

Os documentos de fls. 13/14 e 17/19 demonstram as reclamações feitas pela autora respectivamente junto à ANATEL e ao PROCON local nos termos do relato exordial, enquanto os de fls. 22/23 evidenciam sua relação jurídica com a operadora VIVO.

De outra parte, a ré não se pronunciou na contestação sobre tais documentos e tampouco sobre o relato fático feito pela autora.



**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**

Não esclareceu inclusive em que circunstâncias a linha telefônica versada teria voltado para ela, deixando de amealhar qualquer comprovação específica de que a autora formulasse pedido a esse respeito.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz à convicção de que efetivamente os fatos apontados na petição inicial sucederam tal como descrito pela autora, nada justificando a interferência da ré para que ela ficasse sem acesso ao serviço pertinente.

Resta saber se esse quadro rendeu ensejo a dano moral passível de ressarcimento à autora e reputo que a resposta a isso é negativa.

Sabe-se que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por condutas inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

É o que preconiza a doutrina sobre o assunto:

*“Só deve ser reputado 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, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”* (SÉRGIO CAVALIERI FILHO in “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

*“Propugnar pela ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade acerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.”* (ANTÔNIO CHAVES in “Tratado de Direito Civil”, Ed. RT, 1985, p. 637).

A jurisprudência caminha nessa mesma direção:

*“(...) os dissabores e incômodos quiçá vivenciados pelo autor não constituíram nada mais do que percalços do cotidiano que facilmente podem*



**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**

*(e devem) ser absorvidos, tendo em vista que não exorbitam aquilo que deve ser tolerado na vida em sociedade. Danos morais não verificados”* (STJ – Agravo de Instrumento nº 995/427/RS – Decisão do Rel. Min. **HUMERTO GOMES DE BARROS** – DJ 26.02.2008).

*“O mero dissabor não pode ser alçado a condição de dano moral. Indevido falar-se em dano moral presumido na hipótese dos autos. O aborrecimento do consumidor não induz automaticamente à indenização. Não há elementos nos autos aptos a atribuir relevância jurídica a este evento. O autor não sofreu prejuízo moral, humilhação, vergonha ou constrangimento públicos, tampouco houve inscrição em órgãos de restrição ao crédito”* (...) (STJ – REsp nº 905.289/PR – Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS** – DJ 20.04.2007).

Assim, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração da autora podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entevos que corriqueiramente acontecem.

Se de um lado se reconhece o transtorno causado à autora com a privação do acesso ao serviço de telefonia durante algum tempo (o que é evidente diante da relevância que ele adquiriu nos dias de hoje), de outro não se lhe empresta relevância tamanha a ponto de configurar dano moral passível de ressarcimento, mesmo que ela se visse obrigada a recorrer ao PROCON local e à ANATEL para buscar a solução do problema ventilado.

Não se entrevê, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial à autora, o que se daria, por exemplo, se ela se valesse de tal mecanismo no exercício de sua atividade laborativa.

Isto posto, **JULGO IMPROCEDENTE** a ação, mas 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, 11 de janeiro de 2015.

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