

**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: **1009299-08.2018.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **Neube Elisabeth Ostan**
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 possui dois planos contratados perante a ré (um somente de banda larga e o outro, combo, abarcando os serviços de TV, telefone e acesso à *internet*).

Alegou ainda que quando da instalação desse combo o técnico responsável esclareceu que poderia ser solicitada depois a portabilidade do número posto à disposição (nº (16) 3376-1477) para outro (nº (16) 3372-4365) que utilizava há vinte anos no exercício de sua atividade profissional.

Salientou que isso não se deu, de sorte que almeja à solução da pendência.

A preliminar arguida pela ré em contestação não merece prosperar, porquanto a realização de perícia é prescindível à definição do litígio, como adiante se verá.

Rejeito a prejudicial suscitada, pois.


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

No mérito, 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 – mencionado expressamente na primeira parte do terceiro parágrafo do despacho de fl. 45), 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 regularidade de sua conduta no episódio noticiado.

Ela se limitou na contestação a genericamente asseverar que inexistiu qualquer falha na prestação do serviço que lhe tocava, sem enfrentar especificamente as questões postas a debate pela autora.

Sequer se pronunciou, ademais, sobre os diversos protocolos elencados na petição inicial, deixando de ofertar subsídios para a ideia de que o conteúdo deles não corresponderia ao indicado pela autora.

Como se não bastasse, e diante da controvérsia estabelecida, este Juízo determinou a expedição de mandado de constatação para que maiores elementos de convicção viessem a tona (fl. 50) e isso se deu por intermédio da certidão de fls. 57/58.

O zeloso Oficial de Justiça que a subscreveu verificou que na Rua Bruno Giongo, 3596, onde a autora reside e possui seu escritório profissional, está em funcionamento a linha telefônica nº (16) 3376-1477.

Apurou, outrossim, que na Rua Abraão João, 63, há um *modem* instalado pela ré e uma linha telefônica (nº (16) 3372-4365), essa em desuso, que a autora empregava há mais de vinte anos em seu escritório.

Diante desse cenário, e à míngua de dados consistentes que se contrapusessem ao mesmo, impõe-se o acolhimento da dinâmica fática descrita 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

Significa dizer de um lado que a linha que ela durante muito tempo usou na sua atividade laborativa está instalada em endereço diverso sem que haja justificativa alguma a tanto, ao passo que, de outro, aquela em funcionamento em seu escritório é diferente.

A ré não fez provas de que não poderia restabelecer o funcionamento daquela linha nesse endereço, de sorte que transparece de rigor que seja condenada a tanto.

Já os danos morais suportados pela autora estão configurados.

A simples privação de uso de linha telefônica que por anos foi utilizada já permite vislumbrar um desgaste de vulto, potencializado pela circunstância de que isso se dava no desenvolvimento da profissão da autora.

Por outras palavras, e as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) assim atestam, pode-se afirmar com segurança que a impossibilidade de antigos clientes da autora entrarem em contato com ela por linha consagrada para esse fim acarretou à mesma danos morais que ultrapassam em larga escala os meros dissabores próprios da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, 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 à autora em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para:

(1) condenar a ré a no prazo máximo de dez dias restabelecer o funcionamento da linha telefônica nº (16) 3372-4365 no endereço localizado na Rua Bruno Giongo, 3596, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

(2) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 7.000,00, 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 imposta no item 1 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.

**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

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento dessa obrigação (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.

Publique-se e intemem-se.

São Carlos, 19 de dezembro de 2018.

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