



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425**

### SENTENÇA

Processo nº: 1007409-69.2018.8.26.0037  
 Classe – Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral  
 Requerente: Antonio Adauto de Andrade Filho  
 Requerido: Claro S/A

Juiz de Direito: Dr. ROGERIO BELLENTANI ZAVARIZE

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por dano moral, alegando que adquiriu dois celulares com a ré, um no dia 20.04.2018 e outro no dia 23.04.2018, sendo que o primeiro, em razão de desconto no valor do aparelho, exigiu a vinculação a plano de telefonia móvel e à programa de fidelidade. Esclarece que o plano de telefonia móvel compreende a sua linha e mais duas dependentes. Afirma que estava adimplente com o pagamento das faturas quando no mês de junho/2018 as linhas vinculadas ao plano foram suspensas por falta de pagamento da multa prevista em caso de alteração ou cancelamento do plano contratado. Declara que não solicitou qualquer alteração ou cancelamento a justificar a aplicação da multa e entende que o fato enseja a reparação do dano moral em razão da indisponibilidade da linha telefônica. Requereu a procedência para obter indenização por dano moral no valor equivalente a dez salários mínimos.

O relatório é dispensado (art. 38 da Lei nº 9.099/95), passando-se à motivação e à decisão.

O julgamento da lide no estado em que se encontra é possível, porque a matéria é de direito e de fatos já comprovados, sendo desnecessária a produção de outras provas, de modo a velar pela razoável duração do processo (art. 5º da Lei nº 9099/05 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

O autor alega que em 20.04.2018 adquiriu um aparelho celular no estabelecimento comercial da ré, oportunidade em que também contratou plano de telefonia móvel para sua linha e outras duas vinculadas como dependentes. Diz que obteve desconto no valor do aparelho tendo em vista a contratação do plano de prestação de serviços e a previsão de permanência pelo período de um ano.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425**

Em 23.04.2018 afirma que comprou outro aparelho celular para uma das linhas dependentes e que estava pagando as faturas de serviço, quando no mês de junho houve a suspensão dos serviços das três linhas em razão de a ré imputar-lhe o inadimplemento da multa aplicada pela alteração do plano que contava com a fidelidade de um ano.

Declara o requerente que não solicitou qualquer alteração, nem mesmo o cancelamento do plano, de modo que nada justificava a cobrança da multa e a interrupção dos serviços pelo inadimplemento.

A ré alega alteração do plano, pois no dia 23.06.2018 o autor trocou o aparelho celular adquirido (pág. 54) e sustenta que o requerente não pode aduzir a inexigibilidade dos débitos, tendo em vista não ter honrado com o contrato inicial.

Argui que o nome do autor não fora inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, não havendo o dever de indenizar pelo suposto dano moral.

Em réplica, o autor esclarece que o celular vinculado à fidelidade foi adquirido em 20.04.2018 e que o segundo aparelho que comprou da requerida foi pago sem desconto e mantido no mesmo plano já contratado com a linha dependente, sem implicar em qualquer alteração no contrato já estabelecido.

Para comprovar suas alegações, a ré trouxe aos autos duas cópias do mesmo contrato de alteração de plano e de troca de aparelho celebrado no dia 20.04.2018 (págs. 74/75), que é o primeiro contrato pactuado entre as partes e no qual o autor se obrigou à permanência anual.

Nesse sentido, deixou de comprovar a posterior alteração no plano de telefonia móvel, a troca do aparelho adquirido com a fidelidade ou o cancelamento do plano - hipóteses que ensejariam a aplicação da multa.

O documento que o requerente anexou à petição inicial, identificado como "Resumo da Contratação" e formalizado em 23.04.2018, especifica a linha titular e o plano, bem como a linha dependente (16) 99700-2400, a qual já estava prevista no contrato celebrado três dias antes (pág. 15).

Existe também a opção selecionada de que o contratante está vinculado à fidelidade por doze meses ao adquirir o plano e o aparelho.

O valor do plano que está identificado neste documento é idêntico àquele previsto no termo contratual (R\$249,99: págs. 74/75), o que indica não haver qualquer alteração do plano.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE ARARAQUARA**  
**FORO DE ARARAQUARA**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425**

A fatura, cujo vencimento foi em 19.05.2018, descreve a mudança do plano em 20.04.2018, mesma data apontada pelo autor como sendo a da compra do celular e contratação do plano com fidelidade (pág. 22).

A cobrança refere-se às três linhas e ao período de aferição entre 02.04.2018 a 01.05.2018, e a única mudança de plano identificada foi a ocorrida em 20.04.2018.

Caso houvesse qualquer alteração de plano em 23.04.2018, constaria desta fatura. No entanto, ausente especificação neste sentido.

Inexiste nos autos prova de alteração de plano ou troca de aparelho no mês de junho/2018, como aponta a requerida em sua contestação.

Cabe à requerida o ônus de provar a alteração contratual apta a ensejar a aplicação da multa que atribui ao autor, nos termos do art. 373, II e art. 434, ambos do Código de Processo Civil, mas dele não se desincumbiu.

O pedido inicial não se reporta especificamente à pretensão declaratória de inexigibilidade do débito, o que foi feito pelo autor apenas em réplica.

No entanto, a análise do pleito indenizatório implica, necessariamente, na aferição da regularidade da cobrança.

A questão é prejudicial à tutela indenizatória. O reconhecimento da inexistência de alteração contratual e, portanto, inexigibilidade da multa, é pressuposto para tanto.

Nestes termos, se faz presente uma questão prejudicial que precisa ser expressamente referida, tendo em vista o que dispõe o art. 503, §1º, I a III do Código de Processo Civil: "§1º O disposto no caput aplica-se à resolução de questão prejudicial, decidida expressa e incidentemente no processo, se: I - dessa resolução depender o julgamento do mérito; II - a seu respeito tiver havido contraditório prévio e efetivo, não se aplicando no caso de revelia; III - o juízo tiver competência em razão da matéria e da pessoa para resolvê-la como questão principal."

A questão prejudicial, desde que debatida pelas partes, pode ser objeto da parte dispositiva da sentença mesmo independentemente de pedido, e assim pode ser conhecida de ofício pelo juiz: "No novo código, tendo o juiz competência absoluta para conhecer da questão prejudicial, sendo o procedimento de cognição exauriente e tendo havido contraditório prévio e efetivo, a solução da questão prejudicial pode ser objeto do dispositivo e, portanto, sua resolução pode fazer coisa julgada (art. 503, §1º, CPC)" (Marinoni,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Luiz Guilherme; Arenhart, Sérgio Cruz Mitidiero, Daniel. Novo Código de Processo Civil Comentado. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015, p. 516).

A inexigibilidade da multa foi alegada pelo autor em petição inicial (págs. 4/5), mas sem pedido expresso neste sentido. Foi submetida ao contraditório por ocasião da contestação e sobre o fato a ré manifestou-se no sentido de ser exigível o débito correspondente à multa pela alteração contratual (págs. 53/54).

Portanto, de rigor reconhecer a hipótese.

A indisponibilidade das linhas telefônicas sob a titularidade do autor é fato incontroverso. A ré reconheceu em contestação que encontram-se suspensas devido ao inadimplemento da parte autora (4º parágrafo: pág. 53).

Evidente a falha na prestação dos serviços, imputável somente à ré, tendo em vista a interrupção injustificada dos serviços de telefonia, em razão de débito inexistente.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, que "...responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Nos termos do §3º do dispositivo, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: "I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." Nenhuma das hipóteses se faz presente.

Cumprе ressaltar que os serviços de telecomunicações são considerados essenciais por expressa disposição legal, nos termos do art. 10, inciso VII, Lei nº 7.783/89, devendo ser disponibilizados de modo contínuo e integral.

Observe-se o disposto no art. 7º, I da Lei nº 8.987/85, que confere ao usuário o direito de receber o serviço adequado, sendo descrito como aquele que "satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas" (art. 6º, § 1º da mesma Lei).

A falta de prestação de serviço considerado essencial não pode ser considerada mero aborrecimento ou dissabor, restando caracterizado dano moral passível de indenização.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

A interrupção do serviço de telefonia desde o mês de junho/2018, sem dúvida, gera abalo indenizável, sendo de se presumir a repercussão em sua esfera psíquica, não se limitando a situação a um mero incidente de natureza contratual.

A jurisprudência paulista é repleta de precedentes neste sentido:

"TELEFONIA – Falha na prestação do serviço – Interrupção do serviço – Transferência da linha a terceiro – Dano moral inconteste – Valor majorado – Honorários advocatícios fixados em valor adequado. Apelação parcialmente provida" (TJSP, Apelação nº 1039108-68.2014.8.26.0506, 33ª Câmara de Direito Privado, Rel. Sá Moreira de Oliveira, j. 19.02.2018).

"ATO ILÍCITO - Reconhecimento da existência de má prestação, pela ré, empresa de telefonia, dos serviços contratados, bem como o descaso com que tratou a parte autora, porquanto não buscou solucionar as falhas técnicas, mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo. RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito da ré prestadora de serviços de telefonia, consistente na prestação inadequada dos serviços contratados, bem como no descaso com que tratou a parte autora, porquanto não buscou solucionar as falhas técnicas, mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da prestadora de serviços de telefonia na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL - A interrupção ou indisponibilidade de serviço de telefonia, decorrente de má prestação de serviços da concessionária, bem como o descaso com que tratou a parte autora, porquanto não buscou solucionar as falhas técnicas, mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo, constituem, por si só, fatos ensejadores de dano moral, porquanto constituem fatos suficientes para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, ensejadores de dano moral, e não mero aborrecimento, porque expõem o consumidor a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência (...)" (TJSP, Ap. nº 1004589-44.2016.8.26.0297, 20ª Câmara de Direito Privado, Rel. Rebello Pinho, j. 19.02.2018).

Nesta Vara, adotamos com frequência o parâmetro de R\$8.000,00 para as hipóteses de indenização fundada em indevida inscrição no SPC ou na Serasa, quando não há débito. Também é praxe estender o mesmo critério para os cancelamentos ou modificações unilaterais das linhas que inviabilizam o uso. Afinal de contas, cortar o telefone de quem pagou por ele é tão grave quanto inscrever como inadimplente quem não o seja.

A correção monetária incide desde a sentença, de acordo com a uniformização da jurisprudência, pelo Superior Tribunal de Justiça, que





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

editou súmula dispondo que a correção monetária se inicia na data do arbitramento (nº 362). Os juros moratórios devem seguir o mesmo termo, pois haverá evidente descompasso se retroagirem à data da citação ou do próprio ato que originou a ação, pois ainda não existia o arbitramento da indenização. Neste sentido, há indicação da doutrina (Cahali, Yussef Said. Dano Moral. RT, 4ª Ed., 2011, p. 639) e precedentes do Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 903.258/RS; rel. Ministra Maria Isabel Galotti) e do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmando sentença por nós proferida, mantendo a incidência dos juros mora desde a sentença de arbitramento da indenização (Ap. nº 1000482-02.2015.8.26.0067; Rel.: Jovino de Sylos; 16ª Câmara de Direito Privado; j.: 31.01.2017).

O pedido inicial não foi acolhido quanto ao valor pretendido, mas em razão de a indenização se basear em arbitramento judicial, não se trata de procedência *em parte*. Assim se justifica com fundamento nos termos da Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça ("Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"). A situação não foi alterada com o art. 292, V do Código de Processo Civil de 2015, apenas indicativo de que o valor da causa deve corresponder à soma dos pedidos nas ações de indenização, não modificando a natureza da indenização por dano moral, que é sujeita a arbitramento.

Para os fins do art. 489, §1º, IV do Código de Processo Civil, não há outros argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada e que não tenham sido considerados e valorados.

Diante do exposto, com fundamento no art. 503, § 1º, I a III, do Código de Processo Civil, declaro inexigível o débito imputado ao autor e correspondente à multa por alteração contratual (pág. 14) e, por conseguinte, julgo PROCEDENTE a pretensão para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$8.000,00, com correção monetária de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir desta sentença de arbitramento. Não há sucumbência nesta fase (art. 55 da Lei nº 9.099/95).

O recurso cabível é o inominado (art. 41 da Lei nº 9.099/95). O preparo compreende as custas dispensadas em primeiro grau (art. 54, parágrafo único, da Lei nº 9.099/95 e art. 4º, I e II da Lei Estadual nº 11.608/03, conforme a Lei nº 15.855/15); é a soma de 1% do valor da causa ou cinco Ufesps (o que for maior), mais 4% da condenação ou cinco Ufesps (o que for maior).

Por força do art. 52, III, da Lei nº 9.099/95, a parte vencida desde já fica ciente: 1) incidirá multa de 10% sobre a condenação se não for paga em quinze dias após o trânsito em julgado, mediante oportuna intimação,

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE ARARAQUARA****FORO DE ARARAQUARA****VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL****RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425**

conforme art. 523 do Código de Processo Civil; 2) se o débito não for pago, o nome do devedor poderá ser anotado no SPC, e poderá ser expedida certidão para protesto da sentença condenatória (art. 517 do Código de Processo Civil).

Após o trânsito em julgado, em caso de depósito para cumprimento da condenação (antes de instaurada a execução), seguido de concordância (ou silêncio) da parte credora a respeito, expeça-se mandado de levantamento.

Publique-se. Intimem-se.

Araraquara, 18 de setembro de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006