

**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: **0006582-11.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **FABIO APARECIDO ALBINO ALVES**
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 o autor alegou que possuía contrato de prestação de serviços de telefonia com a ré, através do plano Claro Controle Ilimitado, incluindo internet e ligação entre a mesma operadora.

Alegou ainda logo no segundo mês os serviços ficaram aquém do esperado.

Em contato com a ré resolveu cancelar o contrato



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

momento em que os serviços foram interrompidos.

Não obstante o cancelamento do contrato e o não funcionamento da linha o autor ressalvou que recebeu ainda mais duas faturas e as não quitou.

Alegou que depois de um período firmou novo contrato com a ré, o qual sequer se concretizou pois não houve ajuste quanto ao valor do plano pretendido.

Novamente, recebeu outras duas faturas as quais não reconhece pois sequer obteve os serviços.

Ressalvou que depois de todo esse ocorrido tentou reverter a linha para operar na modalidade pré-paga mas não obteve êxito porque a ré exige o pagamento de multa contratual.

Almeja que a condenação da ré para que providencie-se a regularização da linha na modalidade pré-paga, bem como seja declarando imexíveis os débitos pendentes na referida linha.

A ré em contestação sustentou que não perpetuou qualquer ato ilícito e que agiu nos limites do exercício regular do seu direito, sustentando a validade dos débitos em razão da utilização dos serviços.

A hipótese vertente como se vê 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), 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 o autor ostenta esse status em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

O autor como visto expressamente afirmou que diligenciou o cancelamento do contrato em razão da falha na prestação dos serviços que não funcionavam a contento. Ressalvou que partir daí a linha sequer continuou a operar, não utilizando mais os serviços relativos ao plano.

Em face disso seria de rigor que a ré apresentasse



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

elementos para denotar que isso não tivesse sucedido da forma relatada pelo autor.

Tocava à ré a demonstração pertinente, seja diante do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (cujos requisitos estão presentes), seja na forma do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, (não sendo exigível que a autor fizesse prova de fato negativo, em razão do regular funcionamento do serviços) mas ela não se desincumbiu desse ônus.

Nesse sentido, limitou-se a argumentar que não cometeu qualquer ato ilícito que agiu nos limites do contrato entre as partes.

Incumbia a ré patentear que a explicação do autor a respeito dos fatos não poderia ser aceita, mas como não o fez – e ficou silente sobre o assunto – se deve reconhecê-la como verdadeira.

Embora as faturas colididas aos autos demonstrem alguma operações elas não são capazes de firmar a convicção de que os serviços funcionaram regularmente, e exemplo a velocidade da internet contratada o que ensejou o descontentamento do autor.

Como se não bastasse, sequer se pronunciou sobre o documento de fl. 04/06 que elenca todos os protocolos de contatos havidos entre as partes a respeito dos fatos trazidos à colação.

A ré tinha plenas condições técnicas para comprovar que os conteúdos desses contatos não foram os declinados pelo autor, mas como silenciou a propósito fica reforçada a ideia de que os fatos se passaram tal como lá acenado.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros que apontassem para direção contrária, conduz no acolhimento da pretensão deduzida no que diz respeito a declaração da inexigibilidade do débito.

Solução diversa aplica-se ao pedido de reparação dos danos morais.

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

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que propiciem sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais, como 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


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

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 (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 do autor podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entreveros que corriqueiramente acontecem.

Deles não adveio, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial ao autor, inexistindo comprovação segura de que a hipótese extravasou o âmbito do descumprimento de obrigação contratual.

Calha registrar por oportuno o teor da Súmula nº 06 recentemente editada pelo Colendo Conselho Supervisor do Sistema de Juizados Especiais do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, verbis:

**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

"Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais".

Essa regra tem lugar aqui, de modo que não vinga esse pedido do autor.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação declarar a inexigibilidade de todos os débitos pendentes na linha (16) 99298-8259, inclusive a respeito de multas, bem como, para condenar a ré na obrigação de fazer consistente reverter a operação da linha para modalidade pré-paga.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (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, 16 de dezembro de 2016.

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