



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: **1013846-62.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO DO CONSUMIDOR**
 Requerente: **Renata Ferreira da Cruz**
 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 é cliente da ré e que ao longo do ano de 2016 teve diversos problemas com a cobrança de serviços não contratados e que não se justificavam.

Alegou ainda que buscou inúmeras vezes a solução do problema sem sucesso porque ele tornava a suceder nos meses que se seguiam.

Almeja ao ressarcimento dos danos morais que suportou.

Já a ré em contestação admitiu que *"devido a um erro sistêmico houve a cobrança de valor diverso do pactuado, sendo certo que já se providenciou a correção da fatura"* (fl. 77, quarto parágrafo).



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

Diante desse cenário, a falha imputada pela autora à ré transparece incontroversa, mas as providências para saná-la não se deram com a presteza indicada na peça de resistência.

A petição inicial elenca os protocolos (oito, mais precisamente) dos contatos havidos da autora junto à ré para a resolução da situação posta, não se podendo olvidar que ela também buscou o auxílio da ANATEL com a mesma finalidade.

É relevante notar que em 16/06/2016 a autora recebeu ligação da ré dando conta de que um equívoco aconteceu na emissão da fatura vencida naquele mês, o que seria contornado, mas em agosto tudo voltou a repetir-se, inclusive com vários telefonemas feitos pela autora.

Esse relato reputa-se como verdadeiro, até porque se assim não fosse a ré seguramente ameaharia a gravação dos contatos para comprovar que os fatos não se deram tal como descrito pela autora.

Como isso não teve lugar, a dinâmica exposta na exordial deve ser aceita sem ressalvas.

Patenteados os fatos trazidos à colação, entendo que os danos morais invocados pela autora estão caracterizados.

As regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) são suficientes para demonstrar que pelo elevado número de contatos ela foi exposta a desgaste de vulto para solucionar problema a que não deu causa.

A seriedade da situação foi agravada pela necessidade de muitos desses contatos terem acontecido quando a autora realizava estágio profissional em área com difícil acesso de sinal de telefonia, aumentando sua frustração, tudo em consonância com o depoimento da testemunha Ana Beatriz Toledo Cunha.

Já a ré mesmo reconhecendo seu erro reincidiu em na prática do mesmo, o que impõe a convicção de que não dispensou à autora o tratamento que seria exigível.

O panorama traçado ultrapassou em larga medida o mero dissabor próprio da vida cotidiana e o simples descumprimento contratual, rendendo ensejo a dano moral passível de ressarcimento.

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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

**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

Ademais, fica clara a ausência de suporte para que a ré efetue cobranças à autora por débitos cuja origem não restou satisfatoriamente provada.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar o réu 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.

Torno definitiva a decisão de fls. 71/72.

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 intimem-se.

São Carlos, 11 de abril de 2017.

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