

**PODER JUDICIÁRIO**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

**SENTENÇA**

Processo nº: **1008771-42.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - DIREITO DO CONSUMIDOR**  
 Requerente: **Sonia Maria Rissi**  
 Requerido: **Universe Online S/A**

Justiça Gratuita

SONIA MARIA RISSI ajuizou ação contra UNIVERSO ONLINE S/A, pedindo a declaração de inexistência de débito, a repetição do indébito e indenização por danos morais. Alegou, para tanto, que percebeu a cobrança mensal de valores em sua conta, em favor da ré, sem base fática, pois nunca contratou seus serviços.

Citada, a ré contestou o pedido, alegando tratar-se de cobrança de serviço efetivamente contratado, de provedor de acesso à Internet.

Manifestou-se a autora, negando tal vínculo.

Determinou-se à ré prestar esclarecimentos, sobrevivendo manifestação.

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Segundo a ré, estabeleceu-se contrato de prestação de serviços com a autora, em 18 de maio de 2013, sob login s-maria-rissi@uol.com.br, (pág. 40), provendo acesso à rede mundial de computadores.

Não há prova concreta dessa contratação. Há apenas reprodução por imagens das telas do sistema informatizado da contestante, aludindo a contratação (pág. 62/69), anotações que poderiam ser feitas por qualquer pessoa e a pedido de qualquer pessoa. A propósito, não se nota correlação com o cartão de crédito reproduzido a fls. 68 ou com o endereço declinado, situado em Moema, na Capital (pág. 69).

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Se a contratação foi feita por ligação telefônica, por telemarketing, a ré haveria de exibir o respectivo arquivo e, não o conservou, haverá de enfrentar o ônus decorrente da omissão, ou seja, terá como não provado o contrato. Não está obrigada a guardar o arquivo indefinidamente, mas suporta a consequência.

O serviço é cobrado em razão de sua disponibilizado, é certo, consoante destacou a ré na pág. 121. Mas isso não dificultaria a prova de sua prestação.

Se a autora acessava a rede mundial de computadores, utilizando terminal ou autenticação de um endereço IP disponibilizado pela ré, certamente esta teria em seus arquivos ou sistemas informações específicas sobre o acesso, a exemplo de datas, horários e quantidade de dados trafegados pela rede.

Se a autora era usuária de serviço de correio eletrônico disponibilizado pela ré, exatamente uma conta de e-mail (s-maria-rissi@uol.com.br), provavelmente haveria arquivos ou dados informativos sobre a utilização dessa conta e administração da respectiva caixa postal, por exemplo cópia de mensagens ou relatórios.

Fato é que a ré não apresentou qualquer prova concreta, nem mesmo indícios convincentes de ter prestado algum serviço à autora, para justificar as cobranças efetuadas. Daí a ordem para devolução das mensalidades - e em dobro, tal a evidência da falha cometida. E tal falha mais se agrava mediante a insistência da contestante, em afirmar a existência de vínculo contratual.

Não se há de cogitar de engano justificável, para eximir a ré da sanção da devolução em dobro, prevista no artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor.

Para se eximir da pena teria o fornecedor (credor) que provar o "engano justificável" e este só ocorre quando não houver dolo ou culpa (v. Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Direito do Consumidor, Ed. Atlas, 2ª ed., pág. 185).

Com efeito, caracterizada à cobrança indevida e estabelecida a relação de consumo, aplica-se, na restituição da quantia paga pelo autor, a devolução em dobro prevista no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, ressaltando não estar caracterizado o engano justificável (AgRg no AREsp nº 420.692/RJ, 2ª Turma, Relator Ministro Assusete Magalhães, 21.8.2014, AgRg no REsp nº 1.427.535, 4ª Turma,

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Relator Ministro Luis Felipe Salomão, 03.02.2015 e AgRg no REsp 1203426, 1ª Turma, Relator Ministro Sérgio Kukina, 20.11.2014). Assim decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em 22 de junho transato, no julgamento no Apelação nº 0713603-25.2012.8.26.0020, relator o Desembargador Fortes Barbosa.

Além da repetição do indébito em dobro, a autora tem direito à indenização por dano moral, como se depreende da leitura de Rizzatto Nunes (Curso de Direito do Consumidor, Ed. Saraiva, 3ª ed., pág. 573).

A cobrança indevida justifica também a concessão de indenização por dano moral, haja vista o constrangimento experimentado pela autora, que precisou percorrer instâncias para atendimento de seu direito, chegando ao ponto de encerrar a conta em banco, para cessação dos descontos indevidos.

Pode o juiz guiar-se pelas condições em que se apresentam os litigantes, para a redução ou ampliação do gravame devido e, ainda, a manutenção de certa relação entre o ilícito praticado e o resultado auferido pelo lesante, na fixação da indenização devida. A personalidade do lesado e a repercussão do dano são também considerados (v. Reparação Civil por Danos Morais, Carlos Alberto Bittar, RT).

Tomam-se em conta a posição social e cultural do ofensor e do ofendido, tendo-se em vista o homo medius, de sensibilidade ético-social normal. A maior ou menor culpa do agente também é aspecto a ponderar.

No entanto, constitui contradição pretender buscar uma perfeita equivalência econômica entre o dano e a quantia que for arbitrada a título de compensação ou satisfação simbólica, o que se mostra possível apenas no domínio dos danos patrimoniais (Antonio Lindbergh C. Montenegro, Ressarcimento de Danos, Âmbito Cultural Edições, 4ª edição, página 153).

A reparação pecuniária pelo dano moral, descartada a impossibilidade de qualquer equiponderância de valores, tem o sentido de compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável em contrário (RT 650/63).

A paga em dinheiro representa uma satisfação moral ou psicológica, neutralizando o sofrimento impingido. Mas não pode significar um enriquecimento sem causa da vítima.

À falta de regulamentação legal, a estimativa é prudencial (TJSP, Ap. 113.190-1, 2ª C., j. 28.11.89, Rel. Des. Walter Moraes, RT 650/63).

É razoável estabelecer a indenização em R\$ 8.000,00.

**PODER JUDICIÁRIO**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Diante do exposto, acolho o pedido e condeno UNIVERSO ONLINE S. A. (UOL) a restituir para SONIA MARIA RISSI, em dobro, o valor indevidamente debitado na conta, com correção monetária desde cada data, e a indenizar o dano moral, mediante o pagamento de R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir desta data Responderá, também, por juros moratórios à taxa legal, contados da época do fato danoso, pois extracontratual a responsabilidade (STJ, Súmula 54), custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 16 de setembro de 2016.

  
**Carlos Castilho Aguiar França**  
**Juiz de Direito**

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