

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****2ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1004360-53.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **Silvana Mara Dal Olio**  
 Requerido: **Telefonica Brasil S/A**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Marcelo Luiz Seixas Cabral**

Vistos.

Silvana Mará Dal Olio intentou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais em face de Telefônica Brasil SA. Disse que desde 2012 é usuária de plano de internet da requerida, quitando os devidos valores até o boleto relativo ao mês de fevereiro de 2016, inclusive. Ocorre que a cobrança com vencimento em março eio no montante de R\$681,70, configurando um aumento inexplicável devido à inclusão de quatro adicionais de internet. Reconhece como correto o valor de R\$151,41, devendo ser expurgado o adicional equivocado de R\$530,29.

Informa, ainda, que diversos contatos foram tentados com a requerida, sem sucesso na solução da pendenga, sendo emitido outro boleto, com o valor acrescido de correções; indica à fl. 02, quatro protocolos de atendimento, sem qualquer solução. Pede, também, danos morais.

Em contestação a requerida aduziu que houve a contratação reputada de irregular e, portanto, nenhum equívoco existiu.

Réplica às fls. 60/61.

Na decisão de fls. 62/63 foram repelidas as alegações da requerida, como preliminares, sendo determinada a juntada, a seu cargo, das gravações telefônicas indicadas pela autora, bem como os contratos relativos aos valores discutidos nestes autos, sem que nada fosse apresentado (fl. 67). Foi deferida, ainda, a tutela antecipada requerida.

É o relatório.

Decido.

O feito se encontra apto a julgamento, por estarem presentes todas as provas necessárias. As demais que seriam interessantes, não foram acostadas no prazo deferido e, assim, evidente que a requerida não fez questão de demonstrar os elementos que disse existirem em contestação, o que fala por si.

A autora demonstra a cobrança nos moldes indicados em sua inicial às fls. 09/13.

Como ficou definido pela decisão de fls. 62/64, caberia à requerida apresentar os documentos relativos às contratações adicionais e nada veio.

Aliás, não só deveriam ter sido apresentados tais documentos, como cópias das gravações das ligações feitas pela autora, a demonstrar as reclamações que fez, o que também não foi apresentado, restando evidente a maior verossimilhança às alegações iniciais.

A autora afirmou não ter contratado serviços extras em sua linha e, portanto, a demonstração do contrário era incumbência da firma requerida. Como isso não foi feito, evidente que a cobrança dos valores extraordinários deve ser expurgada.



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

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**2ª VARA CÍVEL**

**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Quanto aos danos morais, tenho que mero descumprimento contratual não pode lastrear a cobrança. No presente caso, porém, há muito mais. A autora, ao perceber a irregularidade, perdeu tempo precioso contatando a ré para tentar resolver a pendência, com ao menos cinco ligações, que todos sabem que são extremamente longas e, por mais incrível que isso possa parecer, nada obteve.

A requerente foi obrigada a percorrer verdadeira *via crucis*, esgotando integralmente as vias administrativas que possuía mas, mesmo assim, recebeu tratamento bem distante do que deve receber um consumidor.

Assim, mais do que justificados os danos morais, no patamar de R\$7.000,00, quantia que se reputa razoável.

Ante o exposto, julgo procedentes os pedidos iniciais para:

1) declarar a inexigibilidade da quantia de R\$530,29, na conta-fatura vencida aos 17/03/2016. Como existiu um débito no patamar de R\$138,42, nesse mesmo mês, fica a requerida autorizada a emitir nova cobrança nesse montante, sem qualquer correção ou juros, com oportunidade para pagamento espontâneo da autora;

2) condenar a requerida no pagamento de R\$7.000,00 a título de danos morais. Essa quantia deve ser corrigida, com a incidência de juros moratórios a partir da data de publicação desta sentença, visto que o fator tempo foi levado em consideração para a fixação do *quantum*.

Fica mantida a decisão de fls. 62/64, no tocante à antecipação de tutela, inclusive a multa, que fica limitada, em caso de real incidência, a R\$10.000,00.

Dada a sucumbência, a requerida pagará, também, as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Arquive-se, oportunamente.

PIC

São Carlos, 14 de outubro de 2016.

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