



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000294-59.2018.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Irregularidade no atendimento**
 Requerente: **Raphael Rebelo**
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Luiz Maia Santos**

Vistos.

Raphael Rebelo ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais contra **Telefônica Brasil S/A** alegando, em síntese, que solicitou serviço de internet à requerida, porém a empresa condicionou o oferecimento deste serviço à contratação conjunta de linha telefônica. No entanto, a requerida instalou apenas a linha telefônica, mas não a internet, que era o serviço almejado pelo autor. Pagou R\$ 150,00 pela instalação de poste para viabilizar a fruição do serviço, no entanto, passados vinte dias, sem providência quanto à internet, o autor promoveu o cancelamento da contratação, por telefone. Informa que recebeu duas cobranças indevidas, nos valores de R\$ 32,48 e R\$ 61,87, esta mediante correspondência da Serasa. Pede a restituição dos valores pagos, a declaração de inexistência de débito e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no valor correspondente a trinta salários mínimos. Juntou documentos.

Deferiu-se tutela provisória para retirada do nome do autor de cadastros de inadimplentes. Concedeu-se a gratuidade processual.

A requerida foi citada e apresentou contestação. Impugnou a gratuidade processual deferida ao autor e o valor atribuído à causa. No mérito, defendeu que não é caso de inversão do ônus da prova e que o autor não provou que a requerida deixou de prestar o serviço contratado. Argumentou que a instalação fica a cargo do cliente, sendo da empresa a responsabilidade apenas até o poste. Disse que o autor contratou sem a cautela de se informar acerca das condições do negócio, fato que não pode ser imputado à requerida. Impugnou a pretensão ao recebimento de indenização por danos materiais e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

morais. Postulou ao final a improcedência da ação. Juntou documentos.

O autor apresentou réplica.

É o breve relatório.

Fundamento e decido.

O pedido comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois não há necessidade de outras provas, haja vista o teor das alegações das partes e documentos apresentados, que bastam para a pronta solução do litígio.

Rejeita-se a impugnação à concessão da gratuidade processual. Os documentos que instruíram a petição inicial e aqueles posteriormente juntados pelo autor já foram considerados pela decisão de fls. 46/48 para deferir a benesse processual. Em contestação, a requerida pediu a reanálise do deferimento, sem, entretanto, trazer aos autos qualquer documento novo, que implique análise diversa da situação de hipossuficiência então reconhecida. Desse modo, não há como acolher a insurgência da parte contrária.

Rejeita-se também a impugnação ao valor da causa. O autor formulou pedido reparação por danos materiais e de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, em patamar aceitável, correspondente a trinta salários mínimos. Assim, fez bem em atribuir à causa o valor somado das pretensões, que resultou em R\$ 28.260,00, em cumprimento ao artigo 292, incisos V e VI, do Código de Processo Civil.

No mérito, o pedido deve ser julgado procedente.

Na contestação, a requerida sequer informou como se deu a contratação dos serviços de internet e de telefonia pelo autor, e em que termos foi explicada a ele a forma de execução e de pagamento. Era o mínimo que se exigia da fornecedora, em atendimento ao direito básico de informação, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor: *Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.*


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

No tocante à efetiva prestação do serviço ou sua disponibilização ao autor, trata-se à evidência de prova atribuída à fornecedora. Por se tratar de questão técnica, de cujo conhecimento o consumidor evidentemente não dispõe, cabia à empresa demonstrar que colocou à disposição do autor os serviços de internet e de telefonia. Entretanto, a requerida assim não procedeu. Aliás, em contestação, não há nenhum documento que se relacione efetivamente ao questionamento do autor, mesmo tendo ele feito menção a dois protocolos de atendimento (fl. 26). Ora, de nada adianta a requerida alegar que a cobrança pelos supostos serviços oferecidos era devida sem apresentar qualquer documento comprobatório acerca dos termos da contratação, bem como que a falha do serviço não existiu.

Nesse sentido:

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CERCEAMENTO DE DEFESA. INOCORRÊNCIA. ÔNUS DA PROVA ATRIBUÍDO À EMPRESA DE TELEFONIA. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NÃO COMPROVADA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO DECLARADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. RATIFICAÇÃO DA SENTENÇA, EXCETO QUANTO AO QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO. ADMISSIBILIDADE. PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 252 DO REGIMENTO INTERNO DO TJ/SP. Apelação da ré improvida. Apelação da autora provida em parte. (TJSP. Apelação nº 0048845-43.2012.8.26.0196 Rel. Des. **Cristina Zucchi**; Comarca: Franca; Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; j. 14/10/2015).*

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO AUTOR. SUPOSTO INADIMPLENTO DE FATURAS DE CONSUMO. CONTRATAÇÃO NEGADA PELO DEMANDANTE. AUSÊNCIA DE PROVA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA AQUISIÇÃO DE APARELHO TELEFÔNICO. ÔNUS DA RÉ. SENTENÇA REFORMADA. A míngua de provas de que a contratação negada pelo autor foi efetivamente realizada,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

*ônus que competia à prestadora de serviços, de rigor a declaração da inexigibilidade do débito apontado por ela. A negativação indevida do nome do demandante acarretou embaraços e restrições ao crédito vigiado pelo mercado comercial e financeiro. Dano moral configurado. Quantum indenizatório que deve ser fixado com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, a fim de reparar o dano moral experimentado, sem caracterizar enriquecimento indevido. Recurso provido. (TJSP. Apelação nº 0060735-70.2008.8.26.0114. Rel. Des. **Gilberto Leme**; Comarca: Campinas; Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; j. 18/05/2015).*

Quanto aos danos materiais, a petição inicial está devidamente instruída com o documento de fl. 27, que positiva o gasto de R\$ 150,00 para instalação do quanto necessário para viabilizar a fruição do serviço prestado pela requerida. Quanto aos valores cobrados sem fundamento aceitável, confira-se os documentos de fls. 28/34.

De outro lado, o débito levado a apontamento não está legitimado (ao menos não há prova disso nos autos), impondo-se, assim, a declaração de inexigibilidade. Veja-se que o autor informou que recebeu duas notificações de cobrança da Serasa (fls. 28 e 34), e não do SCPC. Por isso, é irrelevante não ter constado nada nos bancos de dados do SCPC, como informado em contestação. Além disso, a primeira comunicação com proposta de pagamento de débito indevido ocorreu em 17 de julho de 2017 e a decisão que deferiu tutela provisória de urgência, determinando a exclusão, foi proferida apenas em 06 de fevereiro de 2018 (fl. 47).

E essa inclusão, de forma ora reputada indevida, implica danos morais, *in re ipsa*, daí o inafastável acolhimento da pretensão indenizatória, mostrando-se desnecessária qualquer outra dilação probatória para a caracterização da violação a direito da personalidade. Acresça-se que para justificar pleito de indenização por danos morais, necessário se mostra examinar a conduta do agente causador do fato, verificando sua reprovabilidade, assim como a potencialidade danosa dessa conduta em relação ao patrimônio imaterial da vítima, de modo a reprimir a prática de atos que atinjam a honra, a imagem e outros direitos inerentes à personalidade.

No caso em apreço, o nome do autor foi levado a apontamento na Serasa, de forma indevida, o que impõe a necessidade de condenação da culpada ao pagamento de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

indenização pelos danos morais sofridos. O autor faz jus, portanto, ao pedido de indenização por danos morais, porque não se trata de simples aborrecimento, mas sim de perturbação continuada, e, no que se refere ao *quantum*, **Rui Stoco** ensina os parâmetros na fixação do valor das indenizações. Confira-se a doutrina desse eminente jurista:

*Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabelece os critérios de reparação, impõe-se obediência ao que podemos chamar de binômio do equilíbrio, de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido. (in **Tratado de Responsabilidade Civil**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 1709).*

Portanto, levando-se em consideração esses critérios, fixa-se a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que se reputa suficiente para que compense o ofendido e, ao mesmo tempo, desestimele a requerida a agir de forma semelhante com outros consumidores em condições análogas.

Neste sentido: *Responsabilidade civil - Autor que teve seu nome inserido no cadastro de inadimplentes em virtude de dívida que não contraiu - Omissão na conferência da veracidade dos documentos apresentados no momento da contratação - Danos morais evidentes, diante do abalo sofrido - Redução da indenização arbitrada em R\$ 16.350,00 para R\$ 10.000,00, o que se coaduna com precedentes do STJ (AgRg no AREsp 607457/RJ, AgRg no AREsp 569765/SC, AgRg no REsp 1476080/RS e AgRg no REsp 575821/SP) - Provimento, em parte. (TJSP. Apelação nº 0001977-61.2011.8.26.0157. Rel. Des. **Enio Zuliani**; Comarca: Cubatão; Órgão julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; j. 21/07/2016).*

Em ação de indenização por danos morais, a condenação em montante inferior não implica sucumbência recíproca. A correção monetária deve incidir desde a data do arbitramento, e os juros moratórios, tratando-se de inadimplemento contratual, do qual resultaram danos morais, devem fluir a partir da data da citação.

Ante o exposto, **julgo procedente o pedido para: (i) declarar inexigíveis**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

os valores de R\$ 32,48 (trinta e dois reais e quarenta e oito centavos) e R\$ 61,87 (sessenta e um reais e oitenta e sete centavos) cobrados pela requerida; (ii) condenar a requerida a pagar ao autor R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais), a título de reparação pelos danos materiais, com correção monetária, utilizada a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar do desembolso, e juros de mora, de 1% ao mês, contados da citação; (iii) condenar a requerida a pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária, utilizada a tabela prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar deste arbitramento, e juros de mora, de 1% ao mês, contados da citação; (iv) ratificar a tutela antecipada concedida.

Condeno a requerida, por fim, ao pagamento das despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, quantia que está em consonância com as diretrizes do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 04 de junho de 2018.

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