



**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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1015143-41.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**  
 Requerente: **André Joaquim Marchetti**  
 Requerido: **Telefônica Brasil 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, com o intuito de obter acesso à rede mundial de computadores para o seu trabalho, alegou ter contratado junto à ré o serviço de *internet* móvel 3GPL, adquirindo dela um *modem*.

Alegou ainda que passados poucos meses passou a enfrentar sensível piora na velocidade de acesso do produto, o que não foi solucionado mesmo tendo entrado em contato com a ré por diversas vezes.

Foi por fim obrigado a contratar uma linha telefônica fixa para alcançar a finalidade desejada, além de solicitar posteriormente o cancelamento dos serviços ajustados de início, mas mesmo assim continuou sendo obrigado a pagamentos sem qualquer justificativa.

A ré em genérica contestação não refutou específica e concretamente os fatos alegados pelo autor.

Limitou-se a asseverar que inexistiram falhas na prestação dos serviços a seu cargo, mas não se pronunciou sobre o que foi arguido pelo autor.


**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**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Nesse contexto, silenciou sobre todos os protocolos elencados na petição inicial, por meio dos quais foram feitas reclamações sobre a qualidade dos serviços em apreço, inclusive com o reconhecimento de que derivaria do "*grande número de plano de acesso em internet comercializados em aparelhos celulares*" (fl. 02, primeiro parágrafo).

A ré reunia plenas condições técnicas para contrapor-se a isso, bastando que ameahasse as gravações inerentes àqueles protocolos, mas como não o fez o relato do autor deve prevalecer.

Como se não bastasse, somente se concebe que o autor depois de contratar os serviços pertinentes ao *modem* adquirisse uma linha fixa visando ao mesmo objetivo se os primeiros estivessem sendo insatisfatórios, não atingindo a finalidade tencionada.

Esse aspecto, igualmente, não foi objeto de consideração por parte da ré.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, impõe o acolhimento do pleito para que o autor seja restituído pelo que despendeu por serviços defeituosos, não se podendo olvidar que a solicitação de seu cancelamento já havia acontecido quando se deram as tais cobranças.

Da mesma maneira, entendo presentes os danos morais passíveis de ressarcimento suportados pelo autor, diante das peculiaridades da espécie vertente.

Ao contratar os serviços via *modem* o autor nutria natural expectativa positiva a seu respeito, o que não se confirmou com o decurso do tempo.

Buscou então por inúmeros contatos com a ré resolver a situação e chegou a fazê-lo também perante o PROCON, tudo sem êxito.

Isso denota que ao menos no caso dos autos a ré não dispensou ao autor o tratamento que lhe seria exigível, expondo-o a desgaste de vulto que ultrapassou em larga medida os meros dissabores da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual, como de resto sucederia com qualquer outra pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

É o que basta à configuração dos danos morais.

Quanto ao valor da indenização, obedecerá aos critérios usualmente seguidos em hipóteses semelhantes.

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 ao autor em R\$ 4.000,00 (quatro 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**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Ressalvo que o único aspecto da pretensão deduzida que não vinga atina ao item c de fl. 05, porquanto o assunto extravasa a atuação desde Juízo e poderá ser dirimido independentemente de sua intervenção.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar ao autor as quantias de R\$ 541,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação, bem como de R\$ 4.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Caso a ré não efetue o pagamento da importância aludida no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 04 de fevereiro de 2016.

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