



**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: **0007603-56.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: **PEDRO FILIPE MENEZES CARDOSO**  
 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,

**DE C I D O.**

Trata-se de ação em que o autor alegou que mantinha contrato com a ré para a prestação de serviços de TV e acesso à *internet*.

Alegou ainda que cancelou os serviços de TV, firmando outro com operadora diversa em condições mais vantajosas, mas dentro do prazo de sete dias cancelou esse último por receber nova proposta da ré melhor do que a oferecida pela outra operadora.

Salientou que em tal ocasião recebeu a informação de que, como parte integrante da promoção, poderia aumentar a velocidade do acesso à *internet* de 2MB para 15MB com a manutenção do preço de R\$ 114,00, o que não logrou implementar posteriormente.

Já a ré em contestação negou a oferta mencionada pelo autor, além de destacar que não incorreu em falha alguma na prestação dos serviços a seu cargo.



**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**

Assim posta a divergência entre as partes, a ré foi instada a amearhar a gravação do contato telefônico em que o plano relativo aos serviços de TV atualmente em vigor com o autor foi estabelecido com a advertência de que era seu o ônus de fazer a prova sobre o assunto na esteira da regra do art. 6º, inc. VIII, do CDC.

Houve a advertência de que em caso de silêncio se reputaria verdadeiro o relato do autor (fl. 55).

Essa conclusão impõe-se diante do esclarecimento da ré no sentido de que não localizou as gravações em apreço (fl. 57).

O quadro delineado conduz ao acolhimento da pretensão deduzida para que a ré proceda à modificação do plano de acesso do autor à *internet*, aumentando sua velocidade de 2MB para 15MB e mantendo o preço de R\$ 114,00, tal como oferecido a ele.

Solução diversa aplica-se ao pedido de reparação dos danos morais.

Sabe-se que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por ações inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que propiciem sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais, como preconiza a doutrina sobre o assunto:

*“Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”* (SÉRGIO CAVALIERI FILHO *in* “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

*“Propugnar pela ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade acerada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.”* (ANTÔNIO CHAVES *in* “Tratado de Direito Civil”, Ed. RT, 1985, p. 637).



**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**

A jurisprudência caminha nessa mesma direção:

*“(...) os dissabores e incômodos quiçá vivenciados pelo autor não constituíram nada mais do que percalços do cotidiano que facilmente podem (e devem) ser absorvidos, tendo em vista que não exorbitam aquilo que deve ser tolerado na vida em sociedade. Danos morais não verificados”* (STJ – Agravo de Instrumento nº 995/427/RS – Decisão do Rel. Min. **HUMERTO GOMES DE BARROS** – DJ 26.02.2008).

*“O mero dissabor não pode ser alçado a condição de dano moral. Indevido falar-se em dano moral presumido na hipótese dos autos. O aborrecimento do consumidor não induz automaticamente à indenização. Não há elementos nos autos aptos a atribuir relevância jurídica a este evento. O autor não sofreu prejuízo moral, humilhação, vergonha ou constrangimento públicos, tampouco houve inscrição em órgãos de restrição ao crédito”* (...) (STJ – REsp nº 905.289/PR – Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS** – DJ 20.04.2007).

Assim, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração do autor podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entevos que corriqueiramente acontecem.

Deles não adveio, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial ao autor, inexistindo comprovação segura de que a hipótese extravasou o âmbito do descumprimento de obrigação contratual.

Calha registrar por oportuno o teor da Súmula nº 06 recentemente editada pelo Colendo Conselho Supervisor do Sistema de Juizados Especiais do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, verbis:

*"Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais".*

Essa regra tem lugar aqui, de modo que não vingasse esse pedido do autor.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a proceder à modificação do plano de acesso do autor à internet, aumentando sua velocidade de 2MB para 15MB e mantendo o preço de R\$ 114,00.

Independentemente do trânsito em julgado da presente, intime-se a ré pessoalmente para imediato cumprimento ora determinada (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).



**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**

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, 23 de outubro de 2015.

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