



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

TERMO DE AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

Processo nº: **1004934-76.2016.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Espécies de Contratos**
 Requerente: **Marcos Roberto Martins, CPF 822.966.699-72 - Advogada Drª Patricia Helena de Arruda Verges**
 Requerido: **Claro S/A, CNPJ 40.432.544/0001-47 - Advogado Dr. Marcos Valerio Ferracini Morcilio e preposta Kellin Vanessa de João**

Aos 09 de maio de 2017, às 15:00h, na sala de audiências da Vara do Juizado Especial Cível, do Foro de São Carlos, Comarca de São Carlos, Estado de São Paulo, sob a presidência do **MM. 1º Juiz de Direito Auxiliar Dr. DANIEL FELIPE SCHERER BORBOREMA**, comigo escrevente ao final nomeado, foi aberta a audiência de instrução e julgamento, nos autos da ação entre as partes em epígrafe. Apregoadas, constatou-se o comparecimento das partes acima identificadas, bem como de seus advogados. Presentes também a testemunha do autor, Srª Dionéia. Renovada a proposta de conciliação esta foi rejeitada pelas partes. Na sequência passou o MM. Juiz a tomar os depoimentos das testemunhas presentes, em termos em separado. Terminado o depoimento e não havendo mais provas a serem produzidas, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte sentença: *“VISTOS. Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, da Lei 9099/95. Decido. O autor informou o número protocolos dos inúmeros contatos realizados pelo serviço de atendimento da empresa ré, confirmam-se fls. 20/23 e 81/82. A ré promoveu a juntada aos autos de 2 CDs com ligações telefônicas, conforme certidão de fls. 97. Todavia, como bem exposto pelo autor às fls. 103/105, os referidos arquivos digitais foram apresentados sem que se possa identificar a ligação e o protocolo a que dizem respeito, inviabilizando até a conferência, pelo juízo, sobre se todos os protocolos mencionados pelos autor estão neles incluídos – embora pela quantidade de protocolos e número de gravações apresentadas, a conclusão do juízo seja pela negativa. De qualquer maneira, esse cenário de verossimilhança na alegação do autor e hipossuficiência técnico-probatória de sua parte, certamente foi o que levou o juízo a inverter o ônus da prova (salvo no que tange aos danos morais), conforme decisão de fls. 110. Pois bem, aplicado ao caso a inversão do onus probatório, resulta, após a instrução, que de fato a ré não comprovou que o pedido de cancelamento ocorreu somente em 11.2015 e não 08.2015, como alegado na inicial. Na dúvida, admite-se como verdadeiro o fato alegado pelo autor, ademais corroborado pelo depoimento da informante ouvida na presente data. Assim, admite-se que a solicitação deu-se em 08.2015 e que, na mesma data, houve a confirmação, por parte da atendente-preposta da ré, de que o cancelamento estava providenciado. São inexigíveis e devem ser restituídos, portanto, todos os valores referentes aos serviços de TV e TELEFONE incluídos na fatura que venceu em 09.2015 e meses seguintes. A restituição deve se dar na forma simples, pois não se comprovou má-fé da empresa-ré, nesse ponto. Quanto aos danos morais, na presente hipótese não se fala em mero aborrecimento ou dissabor, estando bem comprovados – e reforçados por regras de experiência - os transtornos e aflições causados ao autor e sua família, por conta da desorganização do serviço prestado pela ré, inclusive no que tange à qualidade do atendimento telefônico (aqui, me reporto aos inúmeros contatos telefônicos, aliás de longa duração, que foram todavia incapazes de atender adequadamente ao caso). Levando em conta a extensão do dano suportado pelo autor (inclusive com os cortes no serviço de internet ocasionados pelo inadimplemento da conta integral que ele não tinha condição de suportar, fato que ademais foi o próprio motivo da solicitação de cancelamento dos demais serviços) e a culpabilidade agravada da ré pela circunstância de que não soube extrajudicialmente solucionar problema singelo, na presente hipótese a indenização haverá de ser arbitrada no montante de R\$ 10.000,00. Isto posto,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Rua Sorbone, 375, ., Centreville - CEP 13560-760, Fone: (16) 3368-3260, São Carlos-SP - E-mail: saocarlosjec@tjsp.jus.br

JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, para condenar o(a) requerido(a) a reembolsar ao autor, de forma simples, os montantes por ele desembolsados por conta dos serviços de TV e TELEFONE incluídos na fatura que venceu em 09.2015 e meses seguintes, com atualização monetária pela Tabela do TJSP desde cada desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação (b) pagar R\$ 10.000,00, com atualização monetária pela Tabela do TJSP desde a presente data e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Deixo de condenar a ré em custas e honorários de advogado, ante o que dispõe o art. 55 da Lei 9099/95. Publicada em audiência, dou por intimadas as partes. **REGISTRE-SE**". Saem intimados os presentes e cientes de que este termo será visualizado nos autos virtuais somente com a assinatura digital do MM Juiz, porquanto o impresso e assinado pela(s) parte(s), não será digitalizado para os autos, eis que ficará arquivado em cartório, pelo prazo máximo de até 2 (dois) anos NADA MAIS. E, para constar, lavrei o presente termo que vai devidamente assinado. Eu, Evandro Genaro Fusco, Escrevente Técnico Judiciário, digitei.

Requerente:

Adv^a. Requerente: Patricia Helena de Arruda Verges

Requerido - preposta:

Adv. Requerido: Marcos Valerio Ferracini Morcilio

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