



**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: **0002920-39.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**  
 Requerente: **CAROLINA GOMES DA COSTA SOUZA**  
 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 a autora alegou que em outubro/2015 alterou seus planos – dois – de telefonia celular que possui junto à ré e que depois, após inúmeras tentativas, conseguiu cancelar um deles.

Alegou ainda que mesmo assim a ré emitiu faturas relativa a essa linha já cancelada, além de cobrá-la (inclusive por meio de várias ligações feitas a seus parentes) pelos valores que não quitou à minguia de lastro para tanto.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se por isso, dentre outras regras, a da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.

É o que leciona **RIZZATTO NUNES:**



**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 vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”* (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 2011, p. 218).

Como a autora ostenta esse status em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente a legitimidade dos débitos em apreço.

Limitou-se em contestação a asseverar que não houve falha a seu cargo e que o cancelamento aludido a fl. 01 somente aconteceu em 01/03/2016, justificando-se as cobranças relativas a períodos de utilização anteriores.

Entretanto, como a autora elencou diversos protocolos em que discutiu com a ré o cancelamento da linha e a cobrança indevida a seu propósito, esta foi instada a trazer aos autos as gravações correspondentes, com a advertência de *“que em caso de silêncio se presumirá que os contatos aconteceram nos moldes explicados pela autora e que não houve utilização da linha desde dezembro/2015”* (fl. 45, último parágrafo).

Como a ré permaneceu inerte (fl. 48), aquela consequência impõe-se.

A conjugação desses elementos conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.

Isso porque a ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar que o cancelamento do plano trazido à colação sucedeu em época diversa da referida pela autor, de sorte que se conclui que inexistiu amparo às cobranças questionadas a fl. 01.

Outrossim, reputo que a autora também sofreu danos morais.

Ainda que nada devesse à ré, esta passou a cobrá-la de maneira insistente e, o que é pior, importunando seus parentes com assunto que não lhes dizia respeito.

Isso teve vez não obstante as inúmeras tentativas da autora em reverter o problema a que não deu causa.

Percebe-se, assim, que ao menos na hipótese vertente a ré não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível, provocando-lhe desgaste de vulto, muito superior aos meros dissabores próprios da vida cotidiana, e que basta para a caracterização dos danos morais.



**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**

Quanto ao valor postulado, observou os critérios usualmente empregados em situações afins (atenta para a condição econômica das partes e o 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), vingando por isso.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para: (1) declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes relativo à linha nº (16) 99740-1012; (2) condenar o réu a restituir à autora a quantia de R\$ 63,98, à qual deverão ser somados outros valores porventura cobrados ao longo do processo relativamente àquela linha, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação; (3) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

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, 29 de junho de 2016.

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