



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

SENTENÇA

Processo Físico nº: **0016773-23.2013.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **Ana Paula Locati Seixas Santos**
 Requerido: **Telefônica Brasil Sa**

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 .

A autora alegou que desejava contratar com a ré a prestação de serviços de acesso à rede mundial de computadores (*speedy*) e que foi informada de que necessitaria de uma linha telefônica para tanto.

Alegou ainda que fez também a contratação desta, a qual somente foi instalada após intervenção do PROCON local.

Ressalvou que os serviços de acesso à *internet* continuaram sem disponibilização, pleiteando de início a condenação da ré ao cumprimento de obrigação de fazer consistente em providenciar a instalação dos mesmos.

Após oferta de contestação pela ré, a autora emendou a inicial para apresentar pedido alternativo em relação ao anterior, consistente na rescisão do contrato e no recebimento de indenização para ressarcimento dos danos que suportou.

Reitero de início a possibilidade de conhecimento do pedido alternativo formulado pela autora a fl. 146.

Na esteira da decisão de fl. 142, item 2, invoco para tanto os princípios informadores do Juizado Especial Cível, sobretudo os da simplicidade, da informalidade e da economia processual, não se podendo olvidar que a autora se faz presente aos autos desacompanhada de Advogado.



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

Por fim, não cogito de prejuízo à ré e muito menos ofensa ao princípio do contraditório porque foi dada a ela oportunidade para contestar especificamente o pedido alternativo e isso efetivamente sucedeu (fls. 150/154).

No mérito, 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**:

“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 regularidade da contratação levada a cabo.

Nesse sentido, a autora esclareceu que quando manteve contato com a ré foi informada que os serviços do denominado *speedy* somente poderiam ser ajustados se adquirisse uma linha telefônica.

Isso deixa patente o desejo da autora em usufruir precipuamente daqueles serviços, não lhe interessando por si só a linha telefônica.

Aliás, a cronologia dos fatos trazidos à colação (o contrato foi celebrado em abril/2013, a linha foi instalada em julho e a presente ação, que de início se voltava exclusivamente à condenação da ré a disponibilizar o *speedy*, em setembro) caminha nessa mesma direção, merecendo destaque a anotação constante do documento de fl. 03 “10/07 Speed 1 mega”, que é compatível com o relato exordial.

A ré, a seu turno, não amealhou elementos sólidos que se contrapusessem a esses.

Tinha plenas condições de fazê-lo, bastando que coligisse a gravação do contato havido com a autora, onde constaria sua anuência somente ao uso da linha telefônica sem que o *speedy* fosse – ou pudesse ser – instalado.

Isso, porém, não aconteceu, de sorte que nenhum dado concreto foi apresentado pela ré em abono à sua explicação no particular.



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

Por outro lado, tomo como suficientemente demonstrada a impossibilidade de disponibilização desses serviços de acesso à *internet*, conforme documento de fl. 113.

A conjugação desses elementos conduz à rejeição do primeiro pleito formulado pela autora, tendo em vista a inviabilidade técnica para seu acolhimento.

Diversa é a solução para o pleito alternativo de fl. 146.

Como já destacado, desde o início se positivou que a autora tinha por escopo tais serviços, o que não pode ser implementado.

Diante disso, nada justifica a permanência da contratação da linha telefônica, dando-se por rescindido o contrato a ela pertinente.

Os valores pagos a esse título, em consequência, da mesma maneira não se justificam, máxime porque a ré não comprovou que a autora ao longo do tempo se tivesse utilizado dela.

Ao contrário, os documentos de fls. 121/137 indicam que esse uso inocorreu, cumprindo registrar que eles não foram em momento algum impugnados pela ré.

A autora faz ainda jus ao recebimento de indenização para reparação dos danos morais que suportou.

Os fatos tiveram início há mais de um ano e durante todo esse período ela busca uma solução sem sucesso.

Viu-se, portanto, em situação que rende ensejo a insatisfação de vulto, como de resto sucederia com qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

Entretanto, o valor da indenização não poderá ser o proclamado pela autora, que transpõe excessivo.

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 à autora em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para declarar a rescisão do contrato firmado entre as partes, atinente à linha telefônica nº (16) 3306-8250, bem como para condenar a ré a pagar à autora as quantias de R\$ 3.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, atualizado desde a propositura da ação, e de R\$ 328,72, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.



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

Caso a ré não efetue o pagamento 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, 24 de agosto de 2014.

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