



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1004603-61.2018.8.26.0037**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Práticas Abusivas**
 Requerente: **Maria Vera Santos Cortes**
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Humberto Isaias Gonçalves Rios**

Vistos.

MARIA VERA SANTOS CORTES promove a presente ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória e pedido de liminar contra **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, alegando, em resumo que, em fevereiro de 2018, sua linha telefônica foi bloqueada injustificadamente pela requerida; que tentou por diversas vezes solucionar o problema, com o qual a requerida se mantém inerte, o que vem lhe causando inúmeros prejuízos. Em razão desses fatos, pleiteia a antecipação dos efeitos da tutela e a procedência da ação para fins de condenação da requerida na obrigação de fazer, consistente no restabelecido o serviço de sua linha do celular, mais a reparação pelos danos suportados.

Foram concedidos os benefícios da justiça gratuita (fl. 20).

Regularmente citada, a ré apresentou contestação à fls. 48/63 para, preliminarmente, impugnar a justiça gratuita concedida à autora. No mérito, sustenta que o cancelamento da linha decorreu do inadimplemento da autora, impugnando os pedidos indenizatórios, cujos prejuízos não foram comprovados. Em caso de condenação, os danos morais devem ser fixados modicamente. Pede a improcedência da ação.

Réplica a fls. 66/77.

A tutela de urgência foi deferida a fls. 78.

É o Relatório.

Fundamento e Decido.

Possível o julgamento do feito no estado em que se encontra.

Não prospera o pedido de revogação dos benefícios da gratuidade judiciária concedidos à autora, uma vez que a ré não logrou êxito em elidir a veracidade da declaração e a presunção de pobreza da mesma.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

O caso dos autos retrata relação de consumo, o que implica aplicação das normas protetivas em benefício do consumidor, dentre as quais, destacam-se aquela que diz respeito ao ônus da prova (artigo 6.º, VIII, CDC). Em verdade, não se olvida a hipossuficiência e vulnerabilidade da requerente em relação à demandada. Há inequívoca vulnerabilidade técnica da autora frente à ré, por se tratar esta da única com o aparato necessário para fazer cessar os problemas enfrentados pela requerente.

Ora, em contestação a ré confessou o bloqueio dos serviços de telefonia em razão da alegada inadimplência da autora. No entanto, a requerente apresentou o comprovante de pagamento de fls. 19, além de vários protocolos, os quais não foram impugnados especificamente pela requerida, de modo que incide a presunção de veracidade quanto às afirmações, na esteira do comando previsto no art. 341 do CPC.

De fato, em que pesem as alegações da requerida, certo é que a autora forneceu números de protocolos de atendimento (fls. 18), a fim de sanar as irregularidades constatadas no transcurso da prestação do serviço contratado. Contudo, a ré, sequer se manifestou acerca destes protocolos de atendimento, de modo que se afastou do seu ônus processual, pois poderia apresentar nos autos documentos aptos a desconstituir os fatos alegados na exordial. Não o fez e deve arcar com sua inércia. Frise-se que a prova de que a autora estava inadimplente cabia à ré, uma vez que, conforme anotado, a relação entre as partes é de consumo, incidindo a aludida a regra do inciso VIII, do artigo 6.º, do Código de Defesa do Consumidor.

Realmente, cabia a ré provar a regularidade do bloqueio da linha telefônica da autora. Todavia, documento algum há nos autos que dê respaldo às suas alegações, vale dizer, não há prova da causa do bloqueio, tendo em vista que a autora comprovou o pagamento das faturas (fls. 19). Além do fato de que os prints de tela (fls. 54) juntados aos autos, não bastam para comprovar as alegações da ré, visto tratar-se de prova produzida unilateralmente.

Assim, verossímil a alegação da autora, no tocante à falha na prestação dos serviços pela ré, de modo a justificar o atendimento do pleito da inicial, consistente no restabelecimento dos serviços de telefonia oferecidos em relação à linha n. 1699756-9934.

Quanto ao mais, a autora recebeu cobranças indevidas por serviços não usufruídos por ela, bem como tentou a busca de solução – ainda na esfera administrativa, sem nenhum êxito, tendo, ainda, de buscar a via judicial para a solução de seu problema. Logo, configura-se o ato danoso que dá origem à obrigação de indenizar.

O dano moral é indenizável desde há muito tempo e, nos dias de hoje, ampliadas as relações de consumo e criados novos meios de proteção dos comerciantes, e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

eventuais abusos devem ser indenizados.

Na hipótese, o dano moral sofrido pela autora é evidente e independe de prova. Sob esta ótica, é inegável que a injustificada falha e supressão no fornecimento de serviços de telefonia, por três meses, dá ensejo à indenização em dinheiro que deve representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido. Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pela autora violou a dignidade da pessoa humana, gerando perda de tempo irreversível e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração do dano moral.

No que se refere à obrigação de indenizar, nada resta a discutir. Os limites do pedido é que devem ser analisados. Para seu arbitramento devem ser observadas as condições sociais e econômicas das partes envolvidas, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, o lapso de tempo que a autora ficou privada dos serviços de telefonia, bem como os prejuízos morais sofridos. No caso destes autos, sopesando todos os elementos supramencionados, o valor de R\$6.000,00 (seis mil reais) é suficiente para compensar o dano.

Por outro lado, não há que se falar em restituição em dobro dos valores pagos a mais, posto que a aplicação do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, exige a demonstração de má-fé, conduta desleal que não reputo presente. Assim, a devolução dos valores pagos pela autora, sem que pudesse utilizar os serviços, deverá ser simples.

Ante o exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$6.000,00 (seis mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (STJ, Súmula 362) mais juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, tornando definitiva a tutela de urgência concedida a fls. 78.

Condeno a ré, ainda, a devolver para a autora a importância referente às contas pagas, sem que esta tenha podido se utilizar dos serviços, com correção monetária desde o desembolso, mais os juros de mora legais, desde a citação.

Tendo a ré decaído da maior parte do pedido, condeno a mesma ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação.

P.I.

Araraquara, 08 de outubro de 2018.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE ARARAQUARA

FORO DE ARARAQUARA

3ª VARA CÍVEL

RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

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