

**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 Digital nº: **1013906-98.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **Ana Silvia Montanheiro Gonçalves**
Requerido: **Telefonica 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,

DECIDO.

Trata-se de ação em que a autora alegou que mantinha junto à ré dois planos denominados "controle" relativamente a duas linhas telefônicas, sendo que após algum tempo, e com a intenção de aumentar a utilização de acesso à *internet* em ambos, aceitou pagar a quantia de R\$ 10,00 a mais em face do que até então arcava.

Alegou ainda que nas faturas subsequentes a ré passou a cobrar-lhe valores exorbitantes, em desacordo com o ajustado, fruto da alteração dos planos para a modalidade pós-paga sem a sua autorização.

Almeja à devolução do montante pago a mais, além do ressarcimento dos danos morais que experimentou.

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


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

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 legitimidade das cobranças questionadas.

Isso porque os documentos de fls. 106/111 concernem aos planos controle inicialmente celebrados entre as partes, inexistindo dúvidas a seu respeito.

A controvérsia surge com a alteração desses planos para outros de natureza pós-paga, o que foi reconhecido pela ré a fl. 99.

Todavia, ela não demonstrou por elementos consistentes que tal mudança – refutada pela autora – foi concretizada regularmente, não se prestando a tanto a “tela” de fl. 100, unilateralmente confeccionada.

Como se não bastasse, é certo que a autora esclareceu que o único contato mantido com a ré sobre os planos aludidos atinou ao acréscimo do preço em R\$ 10,00 por força do aumento da utilização de acesso à *internet* de 1,5GB para 2GB, além de declinar os protocolos em que o assunto foi discutido com a ré (fl. 02, segundo parágrafo).

Tocava à ré nesse contexto apresentar as gravações pertinentes àquele contato e a esses protocolos para patentear que tiveram conteúdo diverso do referido pela autora, mas como não o fez, sem embargo de reunir condições técnicas para tanto, a conclusão é a de que a dinâmica fática descrita na petição inicial deve ser aceita como verdadeira.

Vê-se, pois, que sob qualquer ângulo de análise a convicção será a de que a ré não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus de comprovar que tinha lastro para modificar os planos da autora e, conseqüentemente, de cobrá-la pelos valores trazidos à colação.


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

A conclusão que daí promana é a de que a devolução pleiteada pela autora é de rigor, cumprindo ressaltar que os cálculos de fls. 92/93 não foram objeto de impugnação específica e concreta por parte da ré.

Assim, deverá a ré ser condenada a pagar à autora R\$ 512,13.

Solução diversa apresenta-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 acerbada, 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).

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


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

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 da autora 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 tão prejudicial à autora, 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 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".

Nem se diga, por fim, que o quadro delineado seria modificado pela negativação da autora, pois não há provas específicas a esse propósito, ou pela suspensão do funcionamento do serviço, já que além de igualmente ele não ter ficado demonstrado sequer o período em que teria sucedido foi declinado com precisão pela autora.

Por tudo isso, a postulação exordial no particular não vinga, não se podendo olvidar que cabia à autora demonstrar o que alegou sobre o tema (despacho de fl. 81).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 512,13, acrescida de correção monetária, a partir do desembolso de cada soma que a compôs, 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

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intemem-se.

São Carlos, 09 de agosto de 2018.

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