



**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: **1005768-11.2018.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
 Requerente: **JANAINA PENTEADO CERMINARO, CPF 275.164.988-23 - Advogada Dra. Vivian Penteado Cerminaro**  
 Requerido: **TELEFÔNICA BRASIL S/A, CNPJ 02.558.157/0001-62 - Advogado Dr. Caio César Domingues e preposto Sr. Caio Garcia Figueiredo**

Aos 18 de setembro de 2018, às 14:00h, 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. Presente também a testemunha da autora, a Srª Lívia. A VIVO ofereceu proposta, que foi recusada pela autora por não guardar pertinência com o caso dos autos. A seguir, nos termos dos Provimentos de nºs. **866/2004** do Eg. Conselho Superior da Magistratura e **2304/2004** da Eg. Corregedoria Geral da Justiça, **foi(ram) gravado(s) em mídia (CD)** que segue anexo ao termo de audiência e posteriormente será encartado em cartório, em pasta própria. Certifico mais e finalmente, que a gravação do(s) depoimento(s) teve a ciência da(s) parte(s) e respectivo(a)(s) advogado(a)(s), o(a)(s) ficou/caram ciente(s) de que na hipótese de necessidade da “degravação” do(s) referido(s) depoimento(s), será incumbência da(s) parte(s). **Terminados os depoimentos e não havendo mais provas a serem produzidas**, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte sentença: “*Dispensado o relatório, nos termos do art. 38, da Lei 9099/95. Decido. Incontroverso que a linha 19-9-8840-4849 é da VIVO, entretanto a ré cobrou por ligações feitas pela autora para esse número, conforme fls. 15/16. Essa cobrança viola o contrato, que garantia gratuidade em ligações da VIVO para a VIVO. Erro inclusive reconhecido em contestação, porque houve falha sistêmica, entendendo-se que a linha do interlocutor fosse da OI (fls. 45/46). Não se trata apenas de cobrança indevida, porque houve o débito em conta bancária da autora, conforme fl. 19. Na fatura do mês subsequente, fls. 23/24, esse montante foi estornado, mas a ré reincidiu no mesmo erro, cobrando novamente valor superior ao contratado, gerando um saldo ainda superior ao devido. No final das contas, ainda remanesce para restituição a quantia de R\$ 323,21, conforme demonstração feita em réplica, às fls. 82. Pede a autora, na inicial, que a restituição sejam em dobro. Entretanto, a jurisprudência tem entendido - contra a literalidade do art. 42 do CDC e o entendimento pessoal deste magistrado - que também no Direito do Consumidor a restituição em dobro somente é cabível na hipótese de comprovada má-fé. O juiz deve seguir a jurisprudência mencionada, que é oriunda do STJ, para garantia de uniformidade e isonomia na interpretação da lei. Não há prova de má-fé nos autos, se não de culpa e desorganização da empresa. Logo, a restituição deverá ser na forma simples. Ainda em relação aos danos materiais, a autora postula indenização pelos juros bancários que teve de desembolsar em razão de a conta ter ficado negativa, no montante de R\$ 46,47. Há prova de que esse valor realmente foi cobrado pela instituição financeira (fl. 37: “juros saldo utiliz. até limite período ...”), e existe nexo de causalidade entre esse prejuízo e o débito em conta lançado a maior por culpa da ré. Logo, deve ser realmente indenizado. Ingresso no pertinente aos danos morais. Como vemos nos extratos de fls. 18/22 e 37/38, o lançamento indevido de débito em conta da autora, trouxe-lhe desorganização financeira e transtornos, confirmados ainda pela testemunha ouvida nesta data. Cabe mencionar que em caso de pagamento indevido não há qualquer direito da empresa de restituir o montante em 'crédito', devendo isso sim ressarcir o*”



**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

valor em pecúnia. Também deve ser ressaltado, consoante protocolos listados na petição inicial, que a autora esforçou-se por solucionar a lide extrajudicialmente, em inúmeros contatos, que resultaram infrutíferos, o que somente majora o desgaste e frustração. Estão caracterizados os danos morais indenizáveis. Ensina Pablo Stolze Gagliano, em “Responsabilidade Civil pela perda do tempo” (Revista Jurisvox, n. 14, vol. 1, jul. 2013, 42-47), que o tempo pode ser compreendido na perspectiva dinâmica ou estática. Em sua perspectiva dinâmica, considera-se a passagem do tempo, visão tradicional pertinente a prazos prescricionais, decadenciais, vigências legais e etc. Relevantíssima, entretanto, mostra-se a sua concepção estática, a consideração do tempo como um bem digno de tutela jurídica. Justifica-se referida tutela na compreensão de que o tempo é o palco em que o homem investe sua energia para o desenvolvimento de suas potencialidades, assim como para o desempenho de seu trabalho, para o lazer e o convívio familiar e social, etc. Nesse sentido, a “agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro”, daria ensejo a proteção jurídica. Trata-se de aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, assim denominada por Marcos Dessaune (Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor, 2ª Edição) para aqueles casos em que o fornecedor serve-se de múltiplos expedientes para não resolver ou dificultar a solução do problema por ele próprio causado, exigindo do consumidor o dispêndio desproporcional de seu tempo vital. Reputamos, todavia, que nem sempre essas dificuldades interpostas pelo fornecedor caracterizarão dano moral indenizável, que somente subsiste para “aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (STJ, REsp 215.666/RJ, Rel. Min. CESAR ASFOR ROCHA, j. 21/06/2001). No caso dos autos, referido dano está comprovado, porquanto suportou o consumidor sucessivas frustrações, transtornos e desequilíbrios diante da ineficiência e descaso qualificados por parte do fornecedor. A deslealdade e o desrespeito foram expressivas. Exigiu-se do consumidor investimento desproporcional de tempo para a solução de problema que, com mínima cooperação do fornecedor, poderia ter sido resolvido muito mais facilmente. Impõe-se lenitivo de ordem pecuniária. No que toca ao valor da indenização, reputo que, a despeito da ocorrência do dano moral, o montante deve ser inferior ao postulado. Não se nega a dificuldade em se mensurar a indenização, pois a régua que mede o dano não é a mesma que mede a indenização. Se o dano é material, o patrimônio e sua variação constituem parâmetros objetivos para a indenização. Há equivalência lógica entre o dano e a indenização, porque ambos são conversíveis em pecúnia. Isso não se dá, porém, em relação ao dano moral. Por sua natureza, inexistem parâmetros para se medir, em pecúnia, a extensão do dano não patrimonial. Isso significa que um pagamento em dinheiro jamais reparará o dano moral, vez que a dignidade aviltada pela lesão não é restituída, com qualquer pagamento, à situação existente antes do dano. Tal circunstância bem explica a impossibilidade de se arbitrar, de modo objetivo, o valor da indenização, com base na extensão do dano. Com efeito, é teoricamente possível, embora não sem esforço, graduar as lesões a direitos da personalidade, ao menos a título comparativo, podendo-se definir, de caso concreto em caso concreto, segundo critérios de razoabilidade, níveis de intensidade da lesão. Mas da graduação do dano não se passa, objetivamente, à gradação da indenização, que se dá em pecúnia. O problema não é resolvido. Por esse motivo, tem-se a inaplicabilidade, ao menos total, da regra do art. 944 do CC, segundo a qual “a indenização mede-se [apenas] pela extensão do dano”. A indenização deve levar em conta o papel que desempenha. Em realidade, a indenização exerce função diversa, no dano moral, daquela desempenhada no dano material. A função é compensatória, ao invés de reparatória. A indenização corresponde a um bem, feito ao lesado, no intuito de compensá-lo pela lesão imaterial sofrida, como um lenitivo, uma satisfação que servirá como consolo pela ofensa cometida. Às vezes, esse propósito compensatório pode ser promovido por intermédio de punição: a indenização – dependendo de seu valor – é vista como retribuição ao ofensor pelo



**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

*mal por ele causado, o que pode trazer para a vítima alguma paz de espírito. Mas a punição é função secundária, e não autoriza indenizações em patamar extraordinário como as verificadas em outros ordenamentos jurídicos, mormente no norte-americano por intermédio dos punitive damages. Nosso sistema jurídico não prevê essa figura, consoante lição do STJ: “(...) A aplicação irrestrita das punitive damages encontra óbice regulador no ordenamento jurídico pátrio que, anteriormente à entrada do Código Civil de 2002, vedava o enriquecimento sem causa como princípio informador do direito e após a novel codificação civilista, passou a prescrevê-la expressamente, mais especificamente, no art. 884 do Código Civil de 2002.” (AgRg no Ag 850.273/BA, Rel. Min. Des. Convocado HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO do TJ/AP, 4ªT, j. 03/08/2010). Com os olhos voltados à função compensatória, a doutrina e a jurisprudência traçaram as principais circunstâncias a serem consideradas para o arbitramento do dano moral, sendo elas (a) a extensão do dano, isto é, da dor física ou psíquica experimentada pela vítima (b) o grau de culpabilidade do agente causador do dano (c) a eventual culpa concorrente da vítima, como fator que reduz o montante indenizatório (d) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica). Há quem ainda proponha a condição econômica do ofensor, referida na fundamentação de muitos precedentes. Todavia, tal elemento deve ser bem compreendido, à luz das soluções que os precedentes tem apresentado nos inúmeros casos postos à apreciação judicial. Com efeito, a jurisprudência preocupa-se muito com a questão do enriquecimento indevido, o que serve de argumento contrário à fixação de valores indenizatórios altíssimos com base na robusta condição do ofensor. Temos observado que, na realidade, a condição econômica é considerada, mas especial e essencialmente nos casos de ofensores de modestas posses ou rendas, para reduzir equitativamente a indenização, evitando a ruína financeira. Tudo isso levado em conta, no presente caso a indenização será arbitrada em R\$ 5.000,00, o que se coaduna com a função compensatória mas guarda a devida proporção com a extensão do dano – inclusive considerando-se o tempo necessário para a solução do problema – e impede o enriquecimento indevido da parte autora. Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, para condenar o(a) requerido(a) à pagar ao(à) autor(a) (a) R\$ 323,21, com correção monetária a partir do ajuizamento da ação, e juros moratórios desde a citação (b) R\$ 46,47, com correção monetária a partir do ajuizamento da ação, e juros moratórios desde a citação (c) R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir do ajuizamento da presente data, e juros moratórios desde a citação. Atualização pela tabela do TJSP, e juros de 1% ao mês. Deixo de condenar qualquer das partes 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<sup>a</sup>. Requerente: Vivian Penteado Cerminaro

Requerido:

Adv. Requerido:



**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

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