



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL I - SANTANA

9ª VARA CÍVEL

Avenida Engenheiro Caetano Álvares, 594, 2º andar, sala 245 / 246, Casa Verde - CEP 02546-000, Fone: (11) 3951-2525, São Paulo-SP - E-mail: santana9cv@tjsp.jus.br

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

TERMO DE AUDIÊNCIA - CONCILIAÇÃO

Processo Digital nº: **1003299-09.2016.8.26.0001**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: [REDACTED], CPF [REDACTED]
 Requerido: **'Telefonica Brasil S/A., CNPJ 02.558.157/0001-62**
 Data da audiência: **04/05/2016 às 15:30h**

Aos 04 de maio de 2016, às 15:30h, na sala de audiências da 9ª Vara Cível, do Foro Regional I - Santana, Comarca de SÃO PAULO, Estado de São Paulo, sob a presidência do **MM. Juiz de Direito CLOVIS RICARDO DE TOLEDO JUNIOR**, comigo escrevente abaixo assinado, foi aberta a audiência de tentativa de conciliação, nos autos da ação e entre as partes supramencionadas. Instaurada com as formalidades legais e apregoadas as partes, compareceu a autora [REDACTED], acompanhada de seu patrono, Dr. Fabio Scolari Vieira, OAB/SP 287475, e a requerida TELEFÔNICA BRASIL S/A, neste ato processual representada na pessoa de Sabrina Pereira Gonçalves, RG nº 42468699, acompanhada de seu patrono, Dr. José Gonçalves de Lima Neto, OAB/SP 347191. **INICIADOS OS TRABALHOS**, a tentativa de conciliação restou infrutífera. **Em seguida, pelo MM. Juiz foi proferida a seguinte SENTENÇA:** [REDACTED], já qualificada nos autos, moveu ação com pedido condenatório contra **Telefônica Brasil S/A**, também já qualificada nos autos, alegando, em síntese, que foi vítima de insultos cometidos por prepostos da ré. Afirma que é consumidora dos serviços prestados por ela através do nº [REDACTED]. Afirma que precisou informações para ajustes de seu plano e dirigiu-se a uma loja da Vivo no Shopping Center Norte. Afirma que após constatar que seu plano não havia sido alterado, em 29/01/2016 passou a acessar o site na tentativa de reiterar a sua solicitação, mas para seu desgosto e constrangimento encontrou no site os dizeres: "Olá Chata!" "Bom Dia, Chata Maior de Todas!". Afirma que ficou abalada e entrou em contato com a central de atendimentos informando o ocorrido, porém a ofensa prosseguiu e mais tarde foi interrompido o seu acesso. Afirma que entrou em contato com a Ouvidoria, mas não houve sequer uma retratação. Afirma que teve muitos aborrecimentos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL I - SANTANA
9ª VARA CÍVEL

Avenida Engenheiro Caetano Álvares, 594, 2º andar, sala 245 / 246, Casa Verde - CEP 02546-000, Fone: (11) 3951-2525, São Paulo-SP - E-mail: santana9cv@tjsp.jus.br

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

e se sentiu ofendida. Requereu, por fim, a condenação da ré ao pagamento da quantia de R\$15.000,00. Com a *inicial*, foram juntados os documentos de págs. 12/23. Citada (pág. 28), deixou transcorrer o prazo de contestação em branco. Contudo, apresento a sua *contestação* às págs. 30/39, fora do prazo, afirmando, em breve síntese, que não há causa de pedir. Afirma que faltam os pressupostos para a condenação. Afirma que não agiu de má-fé, que não houve dano e nexos de causalidade. Afirma que estão ausentes os pressupostos para caracterização de danos morais. Requereu a improcedência dos pedidos. Com a contestação, juntou os documentos de págs. 40/79. A autora manifestou-se em *réplica* (págs. 113/120). Alfim, designada audiência de tentativa de conciliação para esta data, não foi obtida composição entre as partes. **É o relatório. Fundamento e decidido.** O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil. Os elementos cognoscitivos constantes dos autos são plenamente suficientes para o julgamento da causa. Já no tocante ao mérito da demanda, segundo as provas coligidas durante a instrução da causa, os pedidos contidos na inicial devem ser julgados *procedentes*. Ao contrário do que diz a ré os fatos estão bem narrados e a prova é clara sobre os acontecimentos, sequer contestados. Não é razoável que alguém seja ofendido por reclamar dos seus direitos. Muitas empresas ligam dezenas de vezes nas casas das pessoas tentando oferecer negócios ou serviços. Embora esse não seja o caso da ré, existem muitas remessas para os cadastros de inadimplentes por serviços contratados por falsários que geram danos morais. Não faz sentido que uma empresa concessionária de serviço público trate o seu cliente com tamanho desrespeito. A empresa age com culpa *in eligendo*, ao contratar prepostos despreparados para o trato com os clientes. Sequer há constatação das razões pelas quais a autora poderia ter sido qualificada da forma como foi, e mesmo que fosse, é dever do preposto não tomar a questão como pessoal, mas sim uma decorrência de seu trabalho. O fato está demonstrado, o dano também, e o nexos de causalidade entre um e outro. Sendo assim, diante do desconforto e do sofrimento, o dinheiro é uma forma capaz de aplacar os sentimentos negativos advindos da relação insatisfatória. No sentido de uma *reparabilidade recompensadora*, o dinheiro tem a função de dar uma alegria a quem teve um desnecessário desconforto ou dissabor ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL I - SANTANA
9ª VARA CÍVEL

Avenida Engenheiro Caetano Álvares, 594, 2º andar, sala 245 / 246, Casa Verde - CEP 02546-000, Fone: (11) 3951-2525, São Paulo-SP - E-mail: santana9cv@tjsp.jus.br

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

canseira. “E essa reparação compensatória do dano moral torna-se acessível pela via *indireta* do dinheiro, que apareceria, assim, na espécie, não como um fim em si, mas como um meio tendente à obtenção daquelas sensações outras, positivas, de euforia e contentamento, capazes de aplacar a dor do lesado.” (SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e sua reparação*, ed. Forense, 2.ª edição, Rio de Janeiro - São Paulo, 1969, p. 446). Ou seja, ainda segundo o autor citado, “Para as grandes dores, as grandes alegrias.” (*op. cit.*, p. 447). “Dado o seu caráter de denominador comum, facilitador de todas as trocas, vale dizer, seu dom peculiar e característico de poder proporcionar toda sorte de utilidades econômicas, pode o dinheiro, não de maneira direta e imediata, mas de modo mediato e indireto, obter, para qualquer um, todas aquelas utilidades capazes, se for o caso, de proporcionar, em satisfações interiores, positivas, uma compensação por insatisfações ou por sentimentos interiores, negativos, de sofrimento ou de angústia.” - grifei - (*op. cit.*, p. 446). Por outro lado, pode se achar o valor elevado, mas não é esse o caso. Trata-se de uma grande empresa, que tem um lucro gigantesco e não pode se dar o luxo de desprezar os seus clientes. Por isso, entendo que o valor é razoável, no sentido de dar uma grande alegria a quem foi desnecessariamente ofendido. Nivelar por baixo fixando um valor em pequena monta seria dar justificativas a atitude negligente da ré e penalizar a autora por vir ao judiciário. Existe toda uma cadeia que precisa ser alimentada no caso não faz sentido que contrate um advogado, venha a Juízo e não saia plenamente satisfeita. Sem falar que houve revelia. Diante do exposto e considerando o mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTE** o pedido condenatório contido na inicial, condenando a ré ao pagamento da quantia de R\$15.000,00, devidamente corrigidos pela tabela prática do Tribunal de Justiça da data da propositura da demanda até a data do efetivo pagamento, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Condeno, ainda, a ré ao pagamento das custas, das despesas processuais, e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação. **Em caso de interposição recursal**, bem como considerando os termos da Lei Estadual nº 11.608, de 29 de dezembro de 2003, em seu artigo 4º, inciso II, aplicando-se, se o caso, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL I - SANTANA
9ª VARA CÍVEL

Avenida Engenheiro Caetano Álvares, 594, 2º andar, sala 245 / 246, Casa Verde - CEP 02546-000, Fone: (11) 3951-2525, São Paulo-SP - E-mail: santana9cv@tjsp.jus.br

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

regra prevista em seu § 2º, ressalvando-se, contudo, o disposto em seu § 1º, deverá ser recolhida, ao Estado, a taxa de **preparo recursal** no montante de **R\$600,00 (GARE - código 230-6)**. **Publicada em audiência, saem as partes intimadas. Registre-se. NADA MAIS.** Lido e achado conforme, vai devidamente assinado. Eu, _____ (Gabriele), escrevente digitei.

Autora ([REDACTED]): _____

Adv. Autora: _____

Ré (prep. Sabrina): _____

Adv. Ré: _____