



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AV. ADOLFO PINHEIRO, 1.992, São Paulo - SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1009505-89.2023.8.26.0002**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Perdas e Danos**
 Requerente: -----
 Requerido: **Claro S/A**

Prioridade Idoso
 Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Tais Helena Fiorini Barbosa**

Vistos.

Relatório dispensado nos termos do artigo 38 da Lei nº 9.099/95.

Fundamento e Decido.

Desnecessária a produção de outras provas para o deslinde da questão, pelo que possível o julgamento antecipado do pedido. No caso dos autos a prova documental se faz suficiente para o julgamento do pedido, visto que a controvérsia estabelecida diz respeito à questão meramente de direito.

A ré informou a impossibilidade de reativar a linha telefônica da autora e requereu a conversão das obrigação em perdas e danos, já que a linha já foi transferida a terceiro.

O pedido é **procedente**.

O presente litígio versa sobre relação de consumo envolvendo, de um lado, a autora, na qualidade de consumidora e, de outro, a ré, na qualidade de prestadora de serviço, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, considero invertido o ônus da prova em favor da autora, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC, de modo que caberia a ré comprovar que os seus serviços foram regularmente prestados, o que não ocorreu.

Conforme se verificou, por uma falha interna da ré, a linha principal da autora de número 11-992265133 foi indevidamente cancelada e posteriormente transferida a terceiro.

Não obstante a isso, por razões não esclarecidas, a ré não trouxe aos autos as gravações das conversas mantidas com a autora – conforme números de protocolos indicados na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AV. ADOLFO PINHEIRO, 1.992, São Paulo - SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1009505-89.2023.8.26.0002 - lauda 1

petição inicial –, o que seria plenamente possível, já que é de conhecimento público que todas as conversas telefônicas mantidas com as grandes empresas, como a ré, são gravadas, não se desincumbindo, portanto, a contento, do ônus probatório que lhe competia, por força do que dispõe o art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Da análise dos documentos acostados aos autos, também restou evidente que a autora foi indevidamente cobrada por uma multa no valor de R\$ 850,00, já que a ré não apresentou qualquer justificativa para sua cobrança.

A teor do que dispõe o art. 42, parágrafo único da Lei nº 8.078/90, a restituição deverá abranger o dobro dos valores pagos em excesso. Isto porque, verificou-se a má-fé da requerida, uma vez que cobrou da autora uma multa indevida e ainda condicionou o seu pagamento à possibilidade dela comprar um aparelho celular.

Dessa feita, delineada nos autos a falha do serviço prestado, deverá ser ressarcido, à autora, em dobro, os valores cobrados indevidamente, que totalizam a quantia de R\$ 1.700,00.

Da mesma forma, a ré deverá cancelar as linhas telefônicas e respectivas cobranças que não pertencem à autora, assim como cancelar a cobrança da multa de R\$ 2.552,33, já que o cancelamento da linha principal da autora decorreu de uma falha cometida pela ré.

Assim, considerando que a ré descumpriu a determinação judicial para que a linha telefônica fosse reativada, já que foi cancelada indevidamente, verifica-se a falha na prestação do serviço pela ré, de molde a configurar defeito do serviço (art. 14, CDC).

Diante de tal cenário, dada a impossibilidade da ré em cumprir a obrigação principal, exsurge o direito à reparação dos danos morais sofridos pelo cancelamento indevido dos serviços de telefonia.

É certo, também, que considerando que a reativação da linha telefônica tornou-se inviável no plano fático, inexigível a multa prevista na decisão liminar. Assim, tão somente nessa parte, a liminar anteriormente concedida deve ser revogada, em face da impossibilidade de cumprimento.

A rigor, prevê a legislação que se a obrigação de fazer se tornar impossível de cumprir, deverá ser convertida em perdas e danos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AV. ADOLFO PINHEIRO, 1.992, São Paulo - SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1009505-89.2023.8.26.0002 - lauda 2

Como esses danos são de difícil comprovação, esta circunstância (da impossibilidade de cumprimento da decisão liminar) é levada em consideração no montante da indenização por dano moral.

Nesse sentido:

“Havendo, na sentença, posterior alteração da decisão que promoveu a antecipação de tutela e, por conseguinte, conferiu aplicação às astreintes, ficará sem efeito o crédito derivado da fixação da multa diária, perdendo o objeto a execução provisória daí advinda” (STJ. 4a Turma. AgRg no REsp 1094296/RS. 2008/0203153-2. Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA. Data do Julgamento: 03/03/2011. Data da Publicação/Fonte: DJe 11/03/2011).

É intuitivo, dispensando prova, portanto, que o telefone assumiu condição de bem imprescindível nos dias atuais. Deixou de ser instrumento de luxo ou de mero lazer. Além de tal uso, o telefone revela-se fundamental para o trabalho, para as atividades financeiras em geral, para a segurança e, inclusive, para a saúde das pessoas.

Assim, tem-se que a privação indevida de tal importante serviço público prestado sob a forma de concessão, causa dano moral indenizável, mormente em casos como o dos autos, em que a autora passou inúmeros contratempos na tentativa de ter sua linha restabelecida, bem como foi indevidamente cobrada por multas.

Com isso, tem-se que do defeito do serviço prestado pela ré, advieram para a autora claros prejuízos de ordem moral, de onde nasce a obrigação legal de reparação.

Não há na lei ou na jurisprudência critério fixo para fixação da indenização. Se por um lado deve ser um quantum capaz de intimidar o responsável pelo dano, evitando-se repetições, por outro não pode constituir a indenização fonte de enriquecimento ilícito. No equilíbrio dessas duas premissas, a fim de evitar subjetivismos, procuram-se sempre critérios de ordem objetiva, de modo que seja distribuída justiça de maneira uniforme.

Com tal intuito, no caso dos autos, arbitro os danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, confirmo a decisão de fls. 41 (exceto no que tange ao restabelecimento da linha telefônica) e **JULGO PROCEDENTE** o pedido inicial para: i)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AV. ADOLFO PINHEIRO, 1.992, São Paulo - SP - CEP 04734-003
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1009505-89.2023.8.26.0002 - lauda 3

condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00, corrigida monetariamente pela tabela prática deste E. Tribunal de Justiça, desde esta data até o efetivo pagamento, com juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; ii) condenar a ré, a título de indenização por danos materiais, ao pagamento da quantia de R\$ 1.700,00, referente ao valor indevidamente cobrado, corrigidos monetariamente pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do desembolso até o efetivo pagamento, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; iii) condenar a ré na obrigação de fazer consistente em cancelar as linhas telefônicas e respectivas cobranças que não pertencem à autora, assim como cancelar a cobrança da multa de R\$ 2.552,33, sob pena de multa a ser oportunamente fixada.

Consoante artigos 54 e 55 da Lei nº 9.099/95, as partes estão isentas do pagamento de custas, taxas, despesas e honorários, salvo na hipótese de recurso.

O prazo para interposição de recurso é de 10 (dez) dias. Ressalvada a hipótese de concessão de gratuidade da justiça, o preparo corresponderá: a) à taxa judiciária de ingresso, no importe de 1% sobre o valor atualizado da causa, observado o valor mínimo de 5 (cinco) UFESPs; b) à taxa judiciária referente às custas de preparo, no importe de 4% sobre o valor fixado na sentença ou ainda 4% sobre o valor atualizado atribuído à causa na ausência de pedido condenatório, observado o valor mínimo de 5 (cinco) UFESPs; c) às despesas processuais referentes a todos os serviços forenses eventualmente utilizados (despesas postais, diligências do Oficial de Justiça, taxas para pesquisas de endereço nos sistemas conveniados, custas para publicação de editais etc), nos termos do Comunicado CG 1530/2021. Cada valor deverá ser recolhido na respectiva guia (FED/TJ e/ou DARE), com o código correspondente, conforme instruções completas e detalhadas que poderão ser encontradas na página do TJ/SP, a seguir: <https://www.tjsp.jus.br/IndicesTaxasJudiciarias/DespesasProcessuais>, sob pena de deserção de eventual recurso. O recolhimento independe de cálculo elaborado pela serventia, que apenas será responsável pela conferência dos valores e elaboração da certidão para juntada aos autos, nos termos do Comunicado CG nº 489/2022.

P. R. I.

São Paulo, 05 de maio de 2023.

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

1009505-89.2023.8.26.0002 - lauda 4