

**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: **0007517-51.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
Requerente: **CLEBER DE SOUZA CLAUDIO**
Requerido: **Claro 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,

DE C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou que mantinha contrato de prestação de serviços com a ré para utilização de linha telefônica e internet.

Alegou que em data que especificou recebeu ligação de um representante da ré para alterar o plano contratado com a inclusão de TV digital com 70 canais em HD, bem como que sua internet passaria a operar com 15 MB ao invés de 10MB, tudo ao custo adicional de R\$2,00, o que foi aceito por ele.

Alegou ainda que a ré somente ajustou os serviços relativos a internet, lhe fornecendo os 15 MB prometidos, mas já em relação ao plano de TV Digital, a ré não cumpriu como o contratado, pois muito embora passou a lhe cobrar pelos serviços (por um valor que não foi ajustado) o sinal não foi disponibilizado.

Requer assim condenação da ré na obrigação de


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

fazer consistente em disponibilizar o sinal de TV digital com 70 canais em HD, com acréscimo de R\$2,00 no contrato; bem como a condenação da ré na devolução dos valores que pagou em razão da cobrança do plano de TV sem obtê-los.

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

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 o autor ostenta esse *status* em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência aqui.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente que a contração alegada pelo autor não decorreu como ele descreveu.

Limitou-se em contestação em alegar que se houve algum engano por sua parte esse não decorreu de dolo.

Porém, sequer se pronunciou sobre o fato do autor já ter ingressado com processo anterior para obtenção da gravação da contratação, ocasião em que não apresentou a gravação ciente da advertência de serem admitidos como verdadeiros os fatos narrados pelo autor.

Tal silêncio revela que a ré no mínimo inobservou um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC, qual seja o da *“informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”*.

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES**:

“O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que


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

desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).

A informação, ademais, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, “*deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa*” (REsp. 586.316/MG).

Tal circunstância da ré não ameahar a gravação relativa ao contato elencado pelo autor, tanto neste feito como no feito anterior, milita contra ela, não vingando os argumentos expendidos a fls. 27/35.

Portanto, reconhece-se que os fatos noticiados pelo autor nos contatos com a ré para que tratassem do assunto discutido devem ser tidos como verdadeiros.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré: 1) ao cumprimento de obrigação de fazer consistente em disponibilizar ao autor no prazo máximo de quinze dias o sinal de TV Digital com 70 canais em HD, com acréscimo no contrato de R\$2,00, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de 3.000,00 (três mil reais); 2) a restituir ao autor a quantia de R\$373,40, acrescida de correção monetária, a partir de cada desembolso, e juros de mora, contados da citação.

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação de fazer (item 1), e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pelo autor, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

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.



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

São Carlos, 29 de novembro de 2016.

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