



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

### **TERMO DE AUDIÊNCIA - CONCILIAÇÃO**

Processo nº: **1001214-72.2014.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Rescisão / Resolução**  
 Requerente: **São Carlos Transportadora Ltda**  
 Requerida: **VIVO SA**  
 Data da audiência: **24/06/2014 às 15:30h**

Aos 24 de junho de 2014, às 15:30h, na sala de audiências da 2ª Vara Cível, do Foro de São Carlos, Comarca de São Carlos, Estado de São Paulo, sob a presidência do MM. Juiz de Direito Dr. Paulo César Scanavez, comigo Assistente Judiciário ao final nomeado, foi aberta a audiência de conciliação nos autos da ação entre as partes em epígrafe. Cumpridas as formalidades legais e apregoadas as partes, presentes se encontravam a advogada da autora, Dra. Lizandra Sobreira Romanelli; a preposta da ré, Wanessa Bertelli Marino, e sua advogada, Dra. Danieli Fernanda Favoretto Valente. A patrono da requerida solicitou prazo de 5 dias para a juntada de carta de preposição e substabelecimento, bem como para comprovar o recolhimento da respectiva taxa de mandato (CPA), o que foi deferido pelo juiz. Proposta a conciliação, foi esta rejeitada pelas partes. O juiz proferiu a seguinte sentença: "**SÃO CARLOS TRANSPORTADORA LTDA.** move ação em face de **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, sucessora por incorporação de Vivo S/A, alegando ter recebido ligação da ré, em 07.08.2012, noticiando-lhe que não seria possível aumentar a velocidade do serviço Speed, mas lhe daria um desconto no preço pelo serviço e lhe disponibilizaria dois aparelhos míni notebooks, com a respectiva manutenção e seguro, sem custo adicional. A autora pagaria apenas R\$ 204,85, por mês, sendo R\$ 73,85 dos serviços Speed 500 Kbps, e R\$ 131,00 do custo do Soluciona TI (2 aparelhos). Acontece que esse contrato foi celebrado, só que a ré não o adimpliu. A ré passou a cobrar valores diversos e superiores ao prometido e os serviços Speed sempre se mostraram insuficientes. Em maio/2013, entrou em contato com a ré para o cancelamento dos serviços Speed e Soluciona TI, bem como para devolver-lhe os aparelhos. A ré exigiu, para o cancelamento contratual, multa de R\$ 3.000,00. Tentou inúmeros contatos com a ré para resolver extrajudicialmente essas pendências, debalde. A autora continuou arcando com o custo elevado das mensalidades, por um serviço que nunca lhe foi prestado e, por acréscimo, não consegue cancelar o contrato. A ré quem inadimpliu as obrigações contratuais. Terá que repetir o valor do indébito recebido e ser condenada pelos extravagantes cobranças e insuficiência do serviço. Causou à autora danos morais à sua imagem. Pede a antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional para que a ré seja compelida a se abster de enviar-lhe faturas/cobranças indevidas relativas aos serviços mencionados, sob pena de multa a ser arbitrada. Ao final a ação deverá ser julgada procedente confirmando-se a liminar, resolvendo-se o contrato do plano Speed e Soluciona TI, mantendo-se as linhas fixas, condenando-se a ré à repetição de indébito, que de setembro/2012 até janeiro/2014, atingiu R\$ 4.922,70, condenando-a a ainda à indenização por danos morais em valor a ser arbitrado judicialmente, além de honorários advocatícios e custas processuais. A ré foi citada e contestou e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

informou ter cumprido a liminar de fl. 78. No mérito, os valores lançados nas faturas telefônicas refletem os serviços prestados pela ré e desfrutados pela autora. Todas as informações sobre os produtos e serviços e os termos contratuais e seus aditivos estão à disposição do cliente no site da ré e de fácil acesso ao consumidor em geral. A autora quem entrou em contato com a Central de Atendimento da ré e solicitou a instalação do serviço "Posto de Trabalho Informático – Solucionadora TI". Trata-se de prestação de serviço por prazo determinado, mediante pagamento de mensalidade da locação e utilização do referido posto informático e módulos adicionais eventualmente contratados. Em caso de rescisão antecipada por iniciativa da autora, indispensável a comunicação prévia com antecedência mínima de 90 dias, além do pagamento da multa rescisória. As cláusulas contratuais são justas. Ausente prova dos alegados danos materiais, os serviços foram prestados regularmente, os valores pagos corresponderam aos serviços efetivamente prestados, não havendo que se falar em repetição do indébito. Não há que se falar em danos morais. Pede a improcedência da ação. A autora informou nos autos que devolveu os aparelhos para a ré. Houve réplica. Debalde a tentativa de conciliação. É o relatório. Fundamento e decido. As partes celebraram o contrato de prestação dos serviços denominado Posto de Trabalho Informático – Solucionadora TI. Referido posto informático disponibiliza ao cliente um computador (desktop notebook), acesso Speed ou dados (internet e/ou conectividade) e manutenção profissional. A autora, desde maio/2013, tentou cancelar esses serviços e devolver os equipamentos para a ré, tamanho o seu descontentamento com a insuficiência e ineficiência dos serviços prestados pela ré. Várias reclamações foram feitas pela autora e que geraram os protocolos nºs 20130025817408 e 20130035487156, além do protocolo da reclamação feita à Anatel em 01.08.2013 e que mereceu o nº 23772282013. Em 08.07.2013 é que a autora recebeu cópia da gravação das tratativas que resultaram na celebração do contrato, onde inclusive acertaram o preço da mensalidade. Nessa oportunidade a ré informou para a autora que em 5 dias procederia à revisão das contas/faturas e que em 10 dias cancelaria a multa exigida (protocolo de numeração final 7156). Em verdade, a ré não trouxe com a contestação prova efetiva da regularidade dos serviços prestados nos limites da contratação. O ônus da prova dessa regularidade eficiência dos serviços é da ré. Impossível transferi-lo à autora. A multa para o cancelamento constitui-se numa exigência absurda, na medida em que a ré quem inadimpliu o contrato desde o princípio. Passou a exigir da ré valores superiores ao da contratação. O plano disponibilizado, acrescido o computador (desktop e notebook), acesso Speed ou dados (internet ou conectividade), e manutenção profissional, foi a fórmula encontrada pela ré, na vã tentativa de suprir a ineficiência anteriormente detectada e alvo das reclamações feitas pela autora. Mas não funcionou. E, para agravar ainda mais a situação da autora, o valor da mensalidade foi majorado. A autora para não sofrer as consequências do inadimplemento (outros serviços prestados pela ré não estão sendo questionados nesta lide), acabou pagando a totalidade das faturas. Faz jus à repetição nos limites do pedido inicial, entre setembro/2012 e janeiro/2014, no importe de R\$ 4.922,70, acrescido das mensalidades consecutivas do Speed mais Solucionadora TI (art. 290, do CPC) até o mês em que a ré comprovadamente excluiu das



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

faturas os serviços do "Posto de Trabalho Informático – Soluciona TI" (na fase do art. 475-B, do CPC, será identificado quando ocorreu essa interrupção). Sem dúvida que todo esse imbróglio, fomentado pela indiferença da ré, criou clima de aguda insatisfação e de inoperância nas atividades da autora, que causaram impacto à sua imagem, e que exige indenização por danos morais, devidamente caracterizados na espécie. A ineficiência dos serviços foi por longo período. A exigibilidade da multa para cancelamento também se mostrou abusiva. O próprio prolongamento das exigências mensais e consecutivas do custo dos serviços acabou por obrigara a autora a um dispêndio financeiro desnecessário, inibindo-a de utilizá-lo em outras frentes de sua dinâmica empresarial. Para manter seu nome em dia perante a praça e para evitar a interrupção dos demais serviços prestados pela ré é que a autora se viu compelida a prosseguir pagando as abusivas mensalidades à ré. Portanto, trata-se de um quadro rico de desmandos praticados pela ré e que causaram ofensa à imagem da autora. A ré terá que pagar à autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 8.000,00, suficiente à compensação desses danos e, ao mesmo tempo, servirá como fator de desestímulo para não reincidir nessa conduta. Referido valor mostra-se compatível com o princípio da razoabilidade. **JULGO PROCEDENTE** a ação para resolver o contrato de "Posto de Trabalho Informático – Soluciona TI", por inadimplemento da ré. Condene-a a restituir à autora R\$ 4.922,70 e as mensalidades subsequentes dos referidos serviços até a data da efetiva interrupção da cobrança e pagamento. Sobre esses valores incidirão correção monetária pela Tabela Prática adotada pelo Egrégio Tribunal de Justiça deste Estado, a partir da data de cada dispêndio, e juros de mora de 1% ao mês contados da citação. Condene a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir de hoje e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Confirmando a decisão concessiva da antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional. Condene a ré a pagar à autora 15% de honorários advocatícios sobre os valores da condenação. Depois do trânsito em julgado, a autora formulará requerimento da fase de cumprimento da coisa julgada material, nos termos do art. 475-B e J, do CPC. Para fins recursais, o preparo incidirá sobre o valor de R\$ 15.000,00. Publicada nesta audiência, registrada, saem os presentes intimados." Eu, \_\_\_\_\_ Ana Carolina Fonseca Chieppe, Assistente Judiciário, digitei.

MM. Juiz (assinatura digital):

Adv. Requerente:

Requerida (preposta Wanessa):

Adv. Requerida: