

**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: **0007687-23.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO DO CONSUMIDOR**
Requerente: **JOSI HELEN DA SILVA**
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 a autora alegou ter contratado com a ré serviços de telefonia, acesso à *internet* e TV paga, mas desde o princípio foram diversos os problemas que enfrentou (o telefone ficava "mudo" e os demais serviços eram ruins e/ou inexistentes).

Alegou ainda que tentou resolver a situação junto ao PROCON local, tendo a ré feito proposta – aceita – de encaminhar um técnico à sua casa para trocar equipamentos, mas isso não aconteceu.

Almeja ao ressarcimento das quantias pagas pelos serviços que não foram prestados, bem como à reparação dos danos morais que suportou.

A ré em contestação não impugnou concreta e especificamente os fatos articulados pela autora.

Nesse sentido, não negou as falhas que lhe foram imputadas, limitando-se somente a refutar a existência de danos morais à autora.


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

Se esse cenário já poderia levar à ideia de que a dinâmica fática descrita pela autora deveria prosperar, tal convicção reforça-se com o desdobramento do feito.

Isso porque as partes foram instadas a esclarecer se desejavam produzir novas provas, com a advertência de que incidiria à hipótese a regra do art. 6º, inc. VIII, do CDC (fl. 54), tendo a ré expressamente manifestado desinteresse a propósito (fl. 58).

Em consequência, não há outro caminho que não reconhecer como verdadeiros os fatos trazidos à colação, não se desincumbindo a ré do ônus de demonstrar que prestou a contento os serviços ajustados com autora sem embargo de reunir plenas condições técnicas para tanto.

Como se não bastasse, a autora apresentou vídeos que atestam os problemas de instabilidade dos serviços de acesso à *internet* por parte da ré, não tendo ela fornecido subsídios satisfatórios que se contrapusessem a isso.

A conjugação desses elementos, aliada à falta de outros que apontassem para direção contrária, permite o acolhimento parcial da postulação vestibular.

Quanto à restituição dos valores adimplidos pela autora, encontra guarida na má prestação dos serviços, de sorte que não se justificaria o pagamento sem que houvesse a devida contraprestação da ré.

Alternativa contrária, ademais, implicaria inconcebível enriquecimento sem causa da ré na medida em que receberia sem prestar os serviços correspondentes.

Quanto aos danos morais da autora, tenho-os como configurados.

Além da natural frustração que ela sofreu quando constatou que o que contratou não era compatível com a realidade, a espécie vertente possui a peculiaridade de ter a autora buscado resolver o problema perante o PROCON local, ocasião em que aceitou a proposta da ré em encaminhar um técnico no prazo de dez dias para a troca de cabeamento (fl. 02).

Isso, contudo, não se concretizou.

Ora, é evidente que ao menos no caso dos autos a ré não dispensou à autora o atendimento que era exigível, descumprindo inclusive obrigação que assumiu no PROCON local.

A autora com tudo isso sofreu abalo de vulto que ultrapassou em larga medida o mero dissabor próprio da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual, a exemplo do que sucederia com qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar, como denotam as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95).

**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

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transparece excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora as quantias de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 2.456,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

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 intimem-se.

São Carlos, 07 de dezembro de 2016.

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