

**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: **0008793-83.2017.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
Requerente: **Tiago Eduardo Leite de Campos**  
Requerido: **Telefônica Brasil 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,

**D E C I D O.**

Trata-se de ação em que o autor alegou que no dia 17/06/2017 alterou o seu plano de telefonia que mantinha junto à ré, podendo então cadastrar cinco linhas que o integrariam.

Alegou ainda que posteriormente foi informado que o plano contratado na verdade inexistia, de sorte que almeja à condenação da ré a dar-lhe cumprimento ou a indenizá-lo para a reparação dos danos que suportou.

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, expressamente indicado no despacho de fl. 45), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.



**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

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 na espécie.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente a legitimidade de sua explicação.

De início, o autor mencionou com precisão a ligação telefônica em que lhe foi oferecido o plano que busca implementar, fornecendo inclusive o número do respectivo protocolo.

Caberia à ré diante disso trazer à colação a gravação desse contato para patentear que os fatos invocados pelo autor não tiveram vez, ou seja, que em momento algum lhe foi dada a possibilidade de cadastrar cinco linhas telefônicas para que integrassem o plano então ajustado.

Ela reunia plenas condições para tanto, mas instada a respeito não atendeu à determinação que lhe foi dirigida (fl. 54) sob o argumento de que pelo decurso do tempo não estaria obrigada a manter a gravação (fls. 71/72).

Preservado o respeito que tributo aos que perfilham entendimento diverso, entendo que a expiração do prazo para manutenção das gravações firmadas junto à ré não atua em prol dela.

Na verdade, as disposições que tratam do tema estipulam um prazo **mínimo** para a conservação das gravações e se após o seu decurso a ré se desfaz das mesmas haverá de arcar com as consequências daí decorrentes.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já se pronunciou nesse sentido.

*“Apelação. Medida cautelar de exibição de documentos. Contrato que ensejou a inscrição do nome da requerente da medida em cadastro de proteção ao crédito. Inequívoco o direito de acesso a tal documento. Sentença de acolhimento do pleito exhibitório. Irresignação improcedente. Sem relevo a circunstância de a contratação ter-se dado por contato telefônico, por assumir a prestadora de serviço o risco do descarte dessas gravações. Art. 17, §7º, da Resolução 426 da Anatel estabelecendo apenas o prazo mínimo de manutenção das gravações. Eventual não atendimento do comando 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

*exibição, porém, cujas consequências, em princípio as previstas nos arts. 359 do CPC e 6º, VIII, do CDC, haverão de ser pronunciadas no processo da ação principal. Apelação a que se nega provimento” (Apelação n. 0003751-91.2011.8.26.0589, 19ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**, j. 12/8/2013).*

*“APELAÇÃO CÍVEL. Interposição contra sentença que julgou improcedente medida cautelar de exibição de documentos. Contrato formalizado através de contato telefônico do serviço de telemarketing da apelada. Exibição da gravação que se encontra devida. Inteligência do artigo 15, §3º do Decreto Lei nº 6.523/2008, que estabeleceu somente o prazo mínimo para conservação das gravações. Empresas prestadoras de serviço ao consumidor que devem atuar com precaução, arquivando suas gravações pelo tempo necessário para que se resolva a demanda objetivada pelos consumidores. Sentença reformada” (Apelação n. 0124251-67.2012.8.26.0100, 33ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **MARIO A. SILVEIRA**, j. 31/03/2014).*

Essa orientações aplicam-se com justeza à situação posta, de sorte que remanesce íntegra a obrigação da ré no particular.

Como, porém, ela não a cumpriu, impõe-se reconhecer que o relato fático feito pelo autor deve ser acolhido.

Nem se diga que o autor não teria compreendido corretamente a extensão do plano que ajustou (fl. 13, último parágrafo), pois além de inexistir lastro sólido a tal assertiva a sua admissão importaria o reconhecimento do desrespeito ao direito de informação previsto no art. 6º do CDC.

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 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).*


**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

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).

Ora, como já destacado não se positivou de maneira segura que a ré tivesse procedido dessa forma, de sorte que o autor não poderia ser assim prejudicado.

A conjugação desses elementos seria suficiente para levar à condenação da ré ao cumprimento da obrigação de fazer pleiteada pelo autor, mas como se patenteou que o plano não existe a questão haverá de ser resolvida em perdas e danos.

Sobre o assunto, o autor de início almejou à reparação de danos materiais, o que não se justifica diante da falta de base consistente para demonstrar os prejuízos patrimoniais que ele sofreu.

Com isso não se confunde o critério preconizado a fl. 01, elaborado a partir do custo mensal de cada linha telefônica, porque como ao final não se deu o cadastro das linhas o parâmetro não pode ser aceito.

Ademais, o autor a fl. 44, penúltimo parágrafo, também fez menção aos “*transtornos e danos causados*” pela ré, o que seguramente teve vez.

As diversas tentativas que realizou junto à ré e à ANATEL para a solução de problema a que não deu causa são evidências nesse sentido, de sorte que até mesmo na esteira da regra do art. 6º da Lei nº 9.099/95 fixo as perdas e danos sofridas pelo autor em R\$ 5.000,00.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00, 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 fevereiro de 2018.

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