



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: **0003295-06.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
Requerente: **ROSANGELA CARDOSO VIEIRA**
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,

D E C I D O.

Alega a autora ser titular de linha telefônica vinculada a plano de telefonia e internet e que em fevereiro de 2017 a ré lhe ofereceu os serviços de TV pelo valor global (telefone, internet e TV) de R\$160,00, o que aceitou.

Ressalvou porém que não contente com os serviços de TV resolveu cancelar o contrato, mas que todavia, que a ré não procedeu somente com o cancelamento do contrato de TV, mas sim promoveu o cancelamento de todos os serviços, o que não foi por ela solicitado.

Ressalvou por fim que posteriormente recebeu ainda uma fatura no valor de R\$189,00 a qual está incluído o valor de R\$90,00 de taxa de instalação o que lhe tinha sido prometido que não seria cobrado.

Almeja a condenação da ré na obrigação de fazer consistente em restabelecer os serviços de internet e telefone, nos moldes contratado


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

anteriormente e a declaração da inexigibilidade da fatura com vencimento em março de 2017.

A hipótese vertente como se vê 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 a autora 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 em genérica contestação, limitou-se a tecer considerações sobre a regularidade da prestação dos serviços.

Assim posta a divergência estabelecida, é certo que tocava à ré a comprovação dos fatos que invocou, seja em decorrência do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor (cujos pressupostos estão aqui presentes), seja por força da regra do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, mas ela não se desincumbiu minimamente desse ônus.

Com efeito, a ré nada trouxe aos autos de concreto para fazer supor que o desenrolar dos fatos não se deu na forma relatada pela autora.

O assunto debatido nos autos remete a 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, leciona **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


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

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).

Todas essas considerações permitem a segura conclusão de que ao menos na espécie vertente a ré não cumpriu de forma adequada sua obrigação de informar a autora sobre todas as características do produto que adquiriu (TV), bem como quando do cancelamento dos serviços especialmente quanto ao cancelamento total e não parcial como sustentou a autora que requereu.

Prospera portanto a pretensão em relação ao restabelecimento da linha telefônica do autor, bem como quanto a inexigibilidade do valor apontado na fatura com vencimento em março/17.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para (1) condenar a ré a restabelecer os serviços anteriormente contratados pela autora (internet e telefone, pelo valor mensal de R\$59,90); (2) e declarar inexigível o débito relativo a fatura com vencimento em março/17, no valor de R\$189,73

Fixo para o cumprimento da obrigação (item 1) o prazo máximo de 10 dias, contados após o trânsito em julgado desta, sob pena de não o fazendo incidir em multa diária no importe de R\$ 50,00, até o limite de R\$ 3.00,00.

Transitada em julgado, intime-se o réu pessoalmente para cumprimento da obrigação do item (1) (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.

São Carlos, 21 de junho de 2017.

<p>DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA</p>
--