

**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: **0004305-51.2018.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
Requerente: **Eclecio Alexandre da Rocha**
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 ter ajustado com consultora da ré a contratação de plano de acesso à *internet* mediante pagamento mensal de R\$ 39,90.

Alegou ainda que lhe foi garantido que os demais serviços do plano (TV por assinatura e telefonia fixa) seriam imediatamente cancelados após a instalação respectiva, de sorte que arcaria somente com o pagamento da importância aludida.

Salientou que a primeira fatura que recebeu já contemplava quantia maior (R\$ 140,38) e que ao manter contato com a ré, pois a consultora mencionada de início deixou de atendê-lo, lhe disseram que não seria possível o cancelamento de nenhum serviço.

Os documentos de fls. 02/07 prestigiam satisfatoriamente as alegações do autor.

Eles cristalizam mensagens entre o autor e uma pessoa que vendia planos da ré (isso está reforçado a fl. 104), a qual declarou que o combo ofertado abarcaria os serviços de TV, *internet* e telefone fixo no total de R\$ 144,90.



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

Essa mesma pessoa depois expressamente assevera:

"Mas não se preocupe, seu que você deseja apenas a INTERNET dessa forma assim que instalar peço que me mande uma mensagem já no mesmo momento. Assim que mandar a mensagem falando da instalação eu já entro no sistema e faço cancelamento da tv + fone + chip. SENDO ASSIM, QUANDO EU FIZER O CANCELAMENTO DOS VOCÊ FICARÁ APENAS COM A INTERNET E DE 5 MEGAS NO VALOR DE 39,90 OK? QUALQUER DÚVIDA ME CHAME POR FAVOR QUE LHE EXPLICO DIRETINHO" (fl. 02, mensagem do lado direito).

Em seguida, o autor indaga se não corre o risco de pagar o valor integral, com resposta negativa, e se realmente o cancelamento sucederá, com resposta positiva (fl. 03, mensagens do lado esquerdo).

A ré em contestação não impugnou o conteúdo dessas conversas, limitando-se a anotar que os "prints" não são de página ou telefone oficial seu, mas de grupo em rede social com nome no mínimo duvidoso ("Feira do Rolo", fl. 17, quarto parágrafo).

Por outro lado, a mídia amealhada pela ré dá conta de diálogo entre seu setor de Ouvidoria com o autor, apenas para confirmar os dados da contratação tal como a consultora havia proposto.

A conjugação desses elementos conduz ao acolhimento da postulação vestibular.

Com efeito, as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) evidenciam que a ré se vale de serviços de consultores externos que levam aos interessados as condições de planos que disponibiliza.

Isso à evidência aconteceu na hipótese dos autos, já que do contrário o contato representado pela mídia coligida (a partir dos entendimentos entre o autor e a consultora da ré) não teria vez.

Ademais, auferindo vantagens com tais serviços, a ré igualmente deve responder por eventuais problemas daí decorrentes.

Assentadas essas premissas, é incontroverso que a garantia declinada a fl. 01 foi transmitida ao autor, ou seja, ele deveria contratar um plano de abrangência maior e de valor mais elevado para que posteriormente a própria consultora providenciasse o cancelamento dos serviços indesejados.

Ao autor portanto caberia exclusivamente o pagamento de montante que lhe interessava (R\$ 39,90), por serviço (acesso à *internet*) que queria.



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 posteriormente a garantia não pode ser sustentada pela ré, o autor não pode sofrer prejuízos e ver o panorama que lhe fora assegurado desaparecer.

Acrescento, por oportuno, que se a consultora foi além de suas atribuições, isso deve ser resolvido entre a ré e ela, sem que o desajuste projete efeitos ao autor.

Conclui-se por todo o exposto que a oferta dirigida ao autor deverá ser assegurada pela ré.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para:

(1) condenar a ré ao cumprimento de obrigação de fazer consistente em alterar o plano contratado pelo autor para que permaneça apenas o serviço *Net Virtua* no valor mensal de R\$ 39,90, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), emitindo os respectivos boletos com antecedência mínima de dez dias do vencimento; e

(2) declarar a inexigibilidade do débito cobrado do autor no valor de R\$ 140,38.

Torno definitiva a decisão de fls. 10/11, item 1.

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação de fazer imposta no item 1 supra, 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 da obrigação imposta no item 1 supra (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, 26 de julho de 2018.

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