

**P O D E R   J U D I C I Á R I O**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

**SENTENÇA**

Processo nº: **1007578-60.2014.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Nulidade / Inexigibilidade do Título**  
 Requerente: **Claudia Cristina Farias da Silva**  
 Requerido: **Net Serviços de Comunicação S/A e outro**

Justiça Gratuita

CLAUDIA CRISTINA FARIAS DA SILVA ajuizou ação contra NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A E OUTRO, alegando, em resumo, que contratou com as rés a prestação de serviço de telefonia, migrando para plano mediante o pagamento mensal de R\$ 149,90, que permitiria ligações de telefone celular para fixo, cobrando-se apenas o custo excedente de chamadas para celulares de outras operadoras, constatando, no entanto, que a segunda fatura, de março de 2014, foi emitida por valor superior, de R\$ 200,09 e a subsequente de R\$ 344,66, ensejando reclamação, ocorrendo redução da cobrança, mas repetiu-se cobrança excessiva no mês de maio. As cobranças não se compatibilizam com a contratação feita e as reclamações feitas não surtiram resultado, ocorrendo mais recentemente a suspensão do serviço. Pretende provimento judicial que assegure a habilitação dos telefones fixo e celular, a liberação do serviço de telefonia celular para o sistema anterior, a condenação das rés a absterem-se da cobrança de remanescentes de contas e indenização por danos materiais e morais.

Deferiu-se o adiantamento da tutela jurisdicional.

CLARO S. A. contestou o pedido, afirmando a legalidade dos procedimentos adotados e da cobrança efetuada, pois justificados estão todos os valores lançados em faturas, inexistindo danos a serem indenizados.

NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO também contestou, negando qualquer irregularidade nos serviços prestados para a autora e a produção de qualquer dano para ela.

Manifestou-se a autora.

**PODER JUDICIÁRIO****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

É o relatório.

Fundamento e decido.

A autora contratou a utilização de serviços de telefonia e transmissão de dados, ao preço mensal de R\$ 149,90, para utilização tanto de um aparelho de telefonia fixa, quanto outro celular. Haveria cobrança do custo excedente de ligações feitas para celulares de outras operadoras.

É plausível a alegação da autora, de que deixou o plano anterior por identificar as vantagens oferecidas pelo novo contrato.

No entanto, a segunda e a terceira fatura cobraram valores superiores à previsão inicial, R\$ 200,09 e R\$ 344,66. Houve inclusive cobrança de serviço de assistência técnica, o que se mostra evidentemente descabido, porque a consumidora não pode ser instada a pagar para corrigir falhas de funcionamento do serviço. Por outras palavras, as contestantes não podem cobrar para sanar imperfeições do serviço.

Muito menos se justifica a cobrança de serviços de TV por assinatura, sem contratação. Não houve prova, pelas contestantes, da contratação de tal serviço.

O serviço de telefonia foi desabilitado, obviamente por falha da prestação de serviços, em decorrência das cobranças excessivas, alvos de reclamação da consumidora. Mesmo tendo efetuado pagamento de faturas contestadas e formulado reclamações a respeito.

A cobrança feita na fatura vencida em 15 de abril de 2014, de R\$ 344,66 (fls. 77), não justifica o excesso no tocante à mensalidade contratada, de R\$ 149,90, muito menos demonstra a existência de motivos para cobrança superior.

A conta vencida em 15 de maio de 2014, pelo valor de R\$ 304,47, também supera o montante contratado e falta clareza, falta justificativa para tanto (fls. 86/87).

Em 16 de junho de 2014 a ré firmou documento (fls. 96/98), aludindo adequação do plano, mas insistiu na cobrança da fatura vencida em 15

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

de junho, a qual igualmente continha valores contestados, sem justificativa quanto ao excesso verificado (fla. 101). Limitou-se a dizer que é devido o valor atinente ao *excedente de ligações que não contemplam o plano* (fls. 98), sem apontar claramente que ligações são essas.

Houve contratação de novo pacote de serviços, com mensalidade superior. Obviamente que a autora não iria aumentar o custo pago, saindo de um plano que controlava o valor mensalmente devido, e doravante ficar à mercê da operadora, sujeita à enorme variação de preço do serviço, sem controle sobre o montante cobrado e pelo serviço efetivamente utilizado.

São absolutamente incompreensíveis e incoerentes as cobranças feitas, a exemplo da fatura reproduzida a fls. 222, com lançamento a débito de R\$ 386,94, por serviço de transmissão de dados, quando o contrato já previa tal serviço e não cogitava de custo extraordinário. Apenas esse valor, de tráfego de dados, já está superando o valor mensal da assinatura. Sem falar na cobrança de ligações também para telefones Claro, R\$ 68,57.

A consequência será o cancelamento dessas cobranças, porque não justificadas.

De rigor, ainda, o restabelecimento dos serviços anteriores, de telefonia fixa e celular, para que a autora possa deles se utilizar contratando outro plano, a exemplo do anterior,

O serviço prestado foi ruim, pois ensejou cobrança abusiva. E trouxe como consequência, em dado momento, a interrupção do próprio serviço, causando inegável constrangimento indevido para a autora, justificando-se a reparação respectiva.

O pedido encontra prestígio na Constituição Federal, artigo 5º, inciso X.

Pode o juiz guiar-se pelas condições em que se apresentam os litigantes, para a redução ou ampliação do gravame devido e, ainda, a manutenção de certa relação entre o ilícito praticado e o resultado auferido pelo lesante, na fixação da indenização devida. A personalidade do lesado e a repercussão do dano são também considerados (v. Reparação Civil por Danos Morais, Carlos Alberto Bittar, RT).

**P O D E R   J U D I C I Á R I O****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Tomam-se em conta a posição social e cultural do ofensor e do ofendido, tendo-se em vista o homo medius, de sensibilidade ético-social normal. A maior ou menor culpa do agente também é aspecto a ponderar.

No entanto, constitui contradição pretender buscar uma perfeita equivalência econômica entre o dano e a quantia que for arbitrada a título de compensação ou satisfação simbólica, o que se mostra possível apenas no domínio dos danos patrimoniais (Antonio Lindbergh C. Montenegro, Ressarcimento de Danos, Âmbito Cultural Edições, 4ª edição, página 153).

A reparação pecuniária pelo dano moral, descartada a impossibilidade de qualquer equiponderância de valores, tem o sentido de compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável em contrário (RT 650/63).

A paga em dinheiro representa uma satisfação moral ou psicológica, neutralizando o sofrimento impingido. Mas não pode significar um enriquecimento sem causa da vítima.

À falta de regulamentação legal, a estimativa é prudencial (TJSP, Ap. 113.190-1, 2ª C., j. 28.11.89, Rel. Des. Walter Moraes, RT 650/63).

É razoável estabelecer a indenização em R\$ 10.000,00.

Não houve demonstração de experimentação de danos materiais.

Diante do exposto, acolhos os pedidos e imponho às rés a obrigação de habilitarem para uso da autora os telefones fixo e celular, 3416-4311 e 99141-0767, liberando a respectiva operadora a linha de telefonia celular para o padrão anterior, o Plano Controle 35 ou outro de escolha da assinante, abstendo-se ambas as rés de cobrança de qualquer valor remanescente por faturas anteriores ao ajuizamento da ação, pois declaro inexistente o débito.

Além disso, condeno as rés ao pagamento da importância de R\$ 10.000,00, a título indenizatório por dano moral, com correção monetária a partir desta data e juros moratórios à taxa legal, contados da época da citação inicial, acrescendo-se as custas e despesas processuais, e os honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação pecuniária.

Sem condenação ao pagamento de indenização por dano material.

## PODER JUDICIÁRIO



### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

P.R.I.C.

São Carlos, 25 de maio de 2015.

Carlos Castilho Aguiar França

Juiz de Direito

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