



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: **4000608-27.2013.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Prestação de Serviços**
 Requerente: **GEORGE TATSUO KOYAMA**
 Requerido: **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A - CLARO FIXO**

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 em 2010 adquiriu linha telefônica móvel da ré, a qual funcionava satisfatoriamente até que em 2013 mudou para outro endereço próximo ao local em que morava (distância de 190 metros), solicitando a transferência de endereço da linha .

Alegou ainda que a linha teve o número alterado, mas depois a situação foi reparada e ela funcionou por aproximadamente vinte dias.

Salientou que depois disso começaram o problemas da linha, que não mais realizava chamadas para celulares, não obstante as diversas tentativas em vão para que isso se resolvesse.

Almeja à condenação da ré ao cumprimento de obrigação de fazer que especificou, além do recebimento de indenização para reparação dos danos materiais e morais 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), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.

É nesse sentido o magistério de **RIZZATTO NUNES:**



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 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 que os serviços contratados pelo autor diziam respeito a linha de telefone fixo e não móvel.

Seria imprescindível que ela amealhasse o contrato firmado entre ambos, tendo inclusive sido instada especificamente a fazê-lo (cf. decisão de fl. 51, item 2).

Todavia, a ré não atendeu essa determinação, limitando-se a juntar aos autos um contrato padrão que se encontra a fl. 55/58, não se positivando a correspondência entre ele e o invocado pelo autor.

Tal aspecto já denota a ausência de suporte à explicação de que a transação levada a cabo envolvia telefonia fixa e não móvel, não se podendo olvidar que a análise do instrumento específico seria necessária para a devida verificação dos termos em que estipulada.

A relevância do assunto 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 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).

Como na hipótese vertente não foi possível examinar se isso sucedeu, não se acolhem os argumentos expendidos a propósito pela ré.

Por outro lado, a ré ao longo do feito firmou posições contraditórias sobre o funcionamento da linha do autor.

Houve momentos em que asseverou que era inviável o cumprimento da liminar concedida nos autos (fls. 25, 44/45 e 52/54), mas em outros observou que ela tinha sido integralmente cumprida (fls. 68/69).

O quadro delineado conduz à conclusão de que a ré não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe tocava para demonstrar (a) que a contratação feita com o autor tinha natureza diversa da descrita na exordial e (b) que não reunia condições materiais para atender ao proclamado pelo mesmo.

Isso basta à configuração da sua obrigação de fazer propugnada pelo autor, devendo zelar pelo adequado e completo funcionamento da linha telefônica contratada por este (assinalo por oportuno que a certidão de fl. 96 atesta que isso ainda não sucedeu).

Já no que concerne às indenizações postuladas pelo autor, os lucros cessantes não restaram comprovados.

O autor não fez provas dos recursos que habitualmente auferia com sua atividade laborativa e de que deixou de alcançá-los em decorrência dos problemas de sua linha telefônica.

Aliás, o documento de fl. 17 evidencia a possibilidade de contato com o autor por intermédio de outras linhas, de sorte que não se caracterizaram os danos materiais passíveis de reparação.

Solução diversa apresenta-se aos danos morais.

A leitura do processo deixa claro que o autor sofreu aborrecimentos de vulto desde quando sua linha deixou de funcionar corretamente, os quais foram muito além dos meros dissabores inerentes à vida cotidiana.

Ao menos no caso do autor, a ré evidenciou desestrutura e falta de atenção com o consumidor, causando-lhe danos morais que demandam ressarcimento.

O valor da indenização seguirá os critérios usualmente empregados em situações afins.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica dos litigantes 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 pelos danos morais suportados pelo autor em três mil reais.



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

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

a) determinar à ré que no prazo máximo de 48h volte a prestar o serviço completo contratado pelo autor, possibilitando-lhe a realização de chamadas para telefones celulares de sua linha telefônica (16-3201-9566), bem como o recebimento de ligações para a mesma, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, até o limite de R\$ 5.000,00;

b) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e de juros de mora, contados da citação.

Torno definitiva a decisão de fl. 18.

Quanto à obrigação de fazer, converto desde já a multa fixada em indenização por perdas e danos se o limite arbitrado for alcançado pelo não cumprimento da mesma.

Ainda quanto a ela, transitada em julgado a presente, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Já quanto à condenação ao pagamento em dinheiro, caso a ré não o efetue no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 27 de março de 2014.

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