



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **0004081-84.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **Henrique Toneto Junior**
 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,

DE C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou que celebrou contrato de prestação de serviços de telefonia móvel com a ré em fevereiro/2014 mediante pagamento mensal de R\$ 39,90, valor esse reajustado após um ano.

Alegou ainda que em dezembro/2015 foi contatado pelo *call center* da ré, sendo-lhe oferecido novo plano de telefonia móvel com acesso à *internet* pelo valor mensal de R\$ 49,99 e vigência de janeiro/2016 a janeiro/2017, concordando com a proposta.

Salientou que após três meses recebeu fatura no importe de R\$ 56,99 e somente então foi cientificado de que o preço anterior (R\$ 49,99) era promocional, válido por três meses.

A hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

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 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 da conduta trazida à colação.

Ela efetivamente na contestação reconheceu a dinâmica descrita pelo autor, mas ressaltou que o preço do plano que ele aderiu era promocional, vigorando apenas por três meses.

Tocava-lhe, em consequência, comprovar esse fato e, o que é igualmente relevante, que o autor tinha conhecimento disso, mas tal não se deu.

Com efeito, nenhum contrato foi acostado aos autos contendo as cláusulas elencadas a fl. 12, restando as alegações da ré nesse sentido isoladas.

O teor de nenhuma conversa telefônica da mesma maneira foi apresentado (não se deve olvidar que o autor a fl. 03, terceiro parágrafo, deixou claro que a oferta da ré partiu de seu *call center*), de sorte que se conclui que a circunstância da promoção em apreço não ficou patenteada, a exemplo de sua ciência pelo autor.

A ré, portanto, no mínimo inobservou 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, 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



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

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

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).

Ora, como já destacado nada de concreto faz supor que o autor foi informado da suposta promoção do plano que contratou, reconhecendo-se, assim, que o reajuste da tarifa respectiva não poderia ter lugar.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, impõe o acolhimento da pretensão deduzida.

O retorno das partes ao *status quo ante* transparece de rigor porque a nova contratação foi firmada irregularmente, em termos que não eram de conhecimento do autor.

Ademais, as faturas cobradas a partir de abril/2016 tiveram valor superior ao ajustado (o dessa foi de R\$ 7,00, não se sabendo quanto às posteriores porque nada se tem a seu propósito), devendo ser devolvido ao autor.

O dano moral invocado pelo mesmo, finalmente, está configurado.

A frustração do autor não pode ser desprezada, especialmente à luz das tentativas que implementou para a solução de problema a que não deu causa e da necessidade de recorrer ao Poder Judiciário para tanto.

A ré ao menos no caso dos autos não dispensou ao autor o tratamento que seria exigível, o que basta à caracterização dos danos morais indenizáveis porque a situação noticiada ultrapassou o mero dissabor inerente à vida cotidiana.

O valor da reparação está em consonância com os critérios usualmente seguidos em casos afins (está atento à condição econômica das partes 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), devendo vingar.



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

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

- (1) condenar a ré a restituir o plano contratado pelo autor em fevereiro/2014 ou, se inexistente, disponibilizar outro contendo o mesmo pacote de serviços e condições de preço daquele cancelado, desde que o autor previamente concorde com ele;

- (2) condenar a ré a devolver ao autor os valores cobrados a maior nas faturas a partir de abril/2016, considerado o patamar de R\$ 49,99, até o trânsito em julgado da presente, valores esses acrescidos de correção monetária, a partir dos respectivos pagamentos, e juros de mora, contados da citação;

- (3) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 1.000,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Fixo em trinta dias o prazo para cumprimento da obrigação imposta no item 1 supra, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, até o limite de R\$ 1.000,00.

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação, 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 dessa obrigação (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.

P.R.I.

São Carlos, 24 de julho de 2016.

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