

**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: **0000441-39.2017.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
Requerente: **GERMANO PEREIRA DA COSTA**  
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.**

Trata-se de ação em que o autor alegou que em agosto de 2016, contratou serviços da ré para utilização de linha telefônica fixa e móvel, TV e internet, dentre outros aspectos, pelo custo mensal de R\$181,74.

Alegou ainda que em novembro de 2016, alterou o plano outrora contratado pois as faturas mensais não correspondiam com o valor contratado, visto que sempre eram lançadas com valores maiores. Assim ajustaram as partes em alterar o plano o qual passaria a ter o valor de R\$89,90.

Todavia, as duas faturas seguintes enviadas contemplaram valores ainda maiores (respectivamente R\$594,64 e R\$ 486,73), decorrentes da cobrança de multa por alteração de plano.

Como não reconhece tais dívidas, e sequer foi cientificado da existência de multa, postula a declaração de sua inexigibilidade, bem como


**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 condenação da ré a pagar o valor de R\$89,27 pago a maior referente a fatura com vencimento em dezembro de 2016.

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 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 dos débitos em apreço.

Limitou-se em contestação a asseverar que não houve falha a seu cargo e que o autor aceitou os termos do contrato que lhe foi proposto, cujo cumprimento seria então de rigor.

Ela, porém, não amealhou aos autos a comprovação do contato havido com o autor, no qual teria sido cientificado das condições do novo plano, anuindo às mesmas.

Isso seria de rigor, mas a ré não se desincumbiu do ônus que no particular lhe tocava.

Como se não bastasse, não é verossímil que o autor tivesse conhecimento dos termos da contratação que lhe foi ofertada, especialmente quanto a cobrança da multa pela alteração do plano.

A ré 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”*.



**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**

**LIMA MARQUES:**

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA**

*“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).*

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, não é crível que o autor com plena ciência de que poderia pagar importância muito superior àquela que normalmente despendia tivesse concordado com o plano que lhe foi oferecido, mediante o pagamento de uma multa.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida, proclamando-se a inexigibilidade dos débitos aqui versados e devendo a ré, se o caso, emitir novas faturas excluindo da mesma a multa pela alteração de plano.

Já quanto a restituição do valor de R\$87,29 o pedido não prospera porquanto a habilitação do novo plano deu-se somente em 17/11/2016, ou seja quase no final do encerramento do ciclo do mês, o que resultou que ainda a fatura com vencimento dezembro de 2016 fosse gerada com base no antigo plano, situação regularizada na fatura do mês de janeiro de 2017, que corresponde os serviços prestados de 01/12/2016 a 31/12/2016.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para declarar a inexigibilidade dos débitos apontados a fl. 01, relativos às faturas acostadas a fls. 19/20, e se o caso, emitir novas faturas em substituição àquelas deduzindo os valores cobrados indevidamente referente a multa, observando-se doravante a cobrança pelos serviços no importe contratado de R\$89,80, sem prejuízo de cobranças adicionais por utilizações não amparadas pelo plano contratado.

Torno definitiva a decisão de fls. 21/22, item 1.

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 intimem-se.



**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

São Carlos, 13 de março de 2017.

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