



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: **0003448-73.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO DO CONSUMIDOR**
 Requerente: **Moacir Marques 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,

D E C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou que se utiliza de serviços de telefonia prestados pela ré na modalidade pré-paga, tendo há tempos aderido ao plano "vivo sempre".

Alegou ainda que desde dezembro de 2015 a ré sem o seu consentimento ou anuência passou a descontar-lhe valores pela inserção do plano "vivo tudo", além de zerar o saldo das recargas que acumulara com o passar do tempo.

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**:



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

“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 das condutas que lhe foram imputadas.

Limitou-se em contestação a asseverar genericamente que não houve falha a seu cargo, mas não refutou específica e concretamente, como seria imprescindível, nenhuma das alegações contidas a fl. 01.

Nesse contexto, nada trouxe para permitir a ideia de que a adesão ao plano "vivo tudo" tivesse sido voluntariamente feita pelo autor ou ao menos contado com a sua concordância.

Conquanto reunisse plenas condições técnicas para tanto sequer se pronunciou sobre o assunto, de sorte que os descontos semanais feitos a esse título e os valores de adesão cobrados para o retorno ao plano anterior não se justificavam.

Outrossim, não esclareceu minimamente o que a teria levado a zerar o saldo de recargas que o autor acumulou com o passar do tempo, além de não comprovar que tinha respaldo para tanto.

É relevante assinalar que o autor em seu relato exordial elencou diversos protocolos de contatos mantidos com a ré para a solução dos problemas a que não deu causa.

A ré deveria coligir as gravações relativas a tais protocolos para patentear que a explicação do autor a seu respeito não poderia ser aceita, mas como não o fez – e ficou silente sobre o teor dos contatos – se deve reconhecê-la como verdadeira.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao reconhecimento de que a ré deverá reparar os danos materiais causados ao autor na forma por ele postulada.

De igual modo, impõe-se a ela a obrigação de não fazer consistente em não modificar o plano de telefonia do autor sem o seu prévio consentimento, o que é indiscutível.



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

Os danos morais invocados pelo autor, por fim, estão configurados.

A dinâmica fática descrita a fl. 01 denota que o autor foi submetido a desgaste de vulto para resolver situações criadas à sua revelia, agravando-se o quadro quando ele foi privado dos serviços de telefonia para contato com seus familiares, o que não foi impugnado pela ré.

Qualquer pessoa mediana que se visse diante disso experimentaria sofrimento que ultrapassaria os meros dissabores próprios da vida cotidiana ou o simples descumprimento contratual, como, aliás, patenteiam as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95).

O valor da indenização está em consonância com os critérios usualmente utilizados em condições afins (atenta para a condição econômica das partes e o 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), merecendo vingar.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré (1) ao cumprimento de obrigação de não fazer consistente em não alterar o plano de telefonia do autor sem o seu prévio consentimento, sob pena de multa de R\$ 500,00 cada vez que isso suceder, e (2) a pagar ao autor as quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 210,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

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.

P.R.I.

São Carlos, 03 de maio de 2016.

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