



**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: **0005619-03.2016.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Interpretação / Revisão de Contrato (Antecipação de Tutela / Tutela Específica)**  
 Requerente: **CLAUDEMIR DONIZETTI SALDANHA**  
 Requerido: **Vivo S.A.**

Justiça Gratuita

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 junho de 2015 contratou com a ré um plano de prestação de serviços de telefonia móvel denominado MULTIVIVO SMARTVIVO 4GB mediante pagamento que especificou.

Alegou ainda que com o passar do tempo a ré passou a alterar unilateralmente as condições do plano, seja quando ao montante cobrado, seja quanto à natureza dos serviços, não conseguindo resolver a questão amigavelmente.

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 de seu procedimento.

Dois são os principais questionamentos lançados pelo autor a respeito da conduta da ré: majorar o valor dos serviços sem que tivesse lastro para tanto e alterar o plano sem a sua anuência.

Quanto ao primeiro, a ré de princípio na contestação salientou que os reajustes que implementou ocorrem anualmente, pouco importando a data da contratação (fl. 79, oitavo parágrafo), ao passo que a fl. 139 destacou que o montante pago inicialmente pelo autor correspondia a uma promoção que tinha prazo determinado para findar-se.

Independentemente da inexplicável disparidade sobre o que foi expendido (não se sabe a final qual seria o fundamento para a elevação do preço ajustado entre as partes), é certo que a ré não logrou apontar com segurança a motivação disso.

Não se extrai do termo de adesão (fls. 06/07) ou das cláusulas gerais da contratação (fls. 08/18) nenhuma disposição que estipulasse a possibilidade de reajuste da mensalidade antes de doze meses ou mesmo que a avença envolvesse promoção específica.

Isso significa que 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”*.

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES**:


**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**

*“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, como já destacado, em momento algum a ré esclareceu ao autor que poderia alterar o valor cristalizado a fl. 06/07 antes de doze meses, impondo-se bem por isso a certeza de que não tinha respaldo a tanto.

Quanto ao segundo aspecto referido, tocava à ré demonstrar que o autor teve a iniciativa em modificar o plano MULTIVIVO SMARTVIVO 4GB para outro (SMARTVIVO POS 7GB), ou ao menos concordou com a alteração, diante da negativa do mesmo quanto ao tema, na esteira do art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil.

Entretanto, ela não se desincumbiu desse ônus porque não amealhou nenhum documento que contivesse manifestação do autor ou gravação de contato telefônico em que isso tivesse porventura sucedido (ressalvo que "telas" unilateralmente confeccionadas não bastam para levar a convicção dessa ordem).

Ademais, silenciou sobre os protocolos elencados na petição inicial, o que patenteia que o relato feito pelo autor deve ser acolhido.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, atesta que a postulação do autor merece vingar.

Deverá a ré obedecer aos termos do plano contratado pelo autor, bem como efetuar a majoração dos respectivos preços apenas após doze meses da contratação.

Em consequência, deverá restituir o valor a maior pago pelo autor a partir de dezembro de 2015, valendo notar que ele não propugnou pela incidência ao caso da regra do art. 42, parágrafo único, do CDC.

O valor da multa pretendida é devido por força do descumprimento contratual por parte da ré e, outrossim, os danos morais estão configurados.



**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**

O simples relato de fls. 01/04 evidencia o desgaste de vulto sofrido pelo autor (inclusive com inúmeros contatos infrutíferos que manteve) nas diversas tentativas de solucionar problema a que não deu causa, o que ultrapassou em larga medida o mero dissabor inerente à vida cotidiana.

A ré ao menos no caso dos autos não dispensou ao autor o tratamento que seria exigível, afetando-o como de resto seria afetada qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição.

É o que basta para a configuração dos danos morais passíveis de reparação.

O valor da indenização está em consonância com os critérios usualmente empregados em hipóteses semelhantes (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).

Por fim, diante do descumprimento da ré à decisão de fls. 28/29, item 1, como se viu a fls. 135 e 143, ficará sujeita ao pagamento da multa lá estipulada.

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

- (1) condenar a ré a observar os termos do instrumento de fl. 06/07 e as condições especificadas a fl. 01, emitindo as faturas desde dezembro de 2015 de acordo com tais comandos sob pena de multa de R\$ 500,00 por fatura emitida em desacordo com a presente;
- (2) condenar a ré a aplicar os índices de correção dos serviços contratados somente após o período de doze meses, contado de 05 de junho de 2015;
- ressalvo que em caso de impossibilidade do cumprimento em razão de não mais ser disponibilizado o plano contratado (MULTIVIVO SMARTVIVO 4GB) outro deverá ser apresentado para escolha do autor;
- (3) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 494,44, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contatos da citação;
- (4) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de 650,00, acrescida de correção monetária, a partir de dezembro de 2015 (época em que aconteceu o descumprimento do contrato), e juros de mora, contados da citação;
- (5) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 1.000,00, a título de reparação por danos morais, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contatos da citação;
- (6) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 1.000,00, a título de multa pelo descumprimento da decisão de fl. 28/29, item 1, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Torno definitiva a decisão de fls. 28/29, item 1.



**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**

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento das obrigações de fazer impostas nos itens 1 e 2 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, 31 de julho de 2016.

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