



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: **0005578-36.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
 Requerente: **DANIEL GUEDES NUNES**
 Requerido: **OI Móvel 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 mantinha contrato de prestação de serviços com a ré para utilização de linha telefônica e que ao tentar mudar o plano para outro (em que teria direito a ligações interurbanas para qualquer operadora até o limite de 500 minutos) foi informado que o seu ostentava tal condição.

Alegou ainda que depois recebeu faturas em valores exorbitantes, conseguindo resolver a pendência somente de uma delas.

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 aqui.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente a legitimidade do débito 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.

Ela, porém, não explicou por qual razão uma fatura no importe de R\$ 308,00 foi reajustada para R\$ 101,24 e a questionada nos autos foi revisada de R\$ 537,49 para R\$ 101,13.

Como se não bastasse, sequer se pronunciou sobre o documento de fl. 12, emitido por ela mesma, em que positivou que a fatura *“no valor de R\$ 537,49 foi reajustada para o valor de R\$ 101,13, com vencimento em 25/04/2016”*, patenteando que os critérios preconizados pelo autor seriam pertinentes.

Tal silêncio revela 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**:

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

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 tivesse ciência de que qualquer ligação à distância lhe seria cobrada, com se vê a fls. 83/84, encerrando débito de vulto no mês seguinte àquele em que fato semelhante fora corrigido pela revisão da fatura.

Mais lógico que ele acreditasse que cobranças por tais ligações teriam lugar somente quando ultrapassado o limite de 500 minutos.

Já a circunstância da ré não amearhar as gravações relativas aos contatos elencados pelo autor e cristalizados nos protocolos que detalhou milita contra ela, não vingando os argumentos expendidos a fls. 134/135.

Na verdade, as disposições que tratam do tema estipulam um prazo **mínimo** para a conservação das gravações e se após o seu decurso a ré se desfaz das mesmas haverá de arcar com as consequências daí decorrentes.

O Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já se pronunciou nesse sentido.

“Apelação. Medida cautelar de exibição de documentos. Contrato que ensejou a inscrição do nome da requerente da medida em cadastro de proteção ao crédito. Inequívoco o direito de acesso a tal documento. Sentença de acolhimento do pleito exhibitório. Irresignação improcedente. Sem relevo a circunstância de a contratação ter-se dado por contato telefônico, por assumir a prestadora de serviço o risco do descarte dessas gravações. Art. 17, §7º, da Resolução 426 da Anatel estabelecendo apenas o prazo mínimo de manutenção das gravações. Eventual não atendimento do comando de exibição, porém, cujas consequências, em princípio as previstas nos arts. 359 do CPC e 6º, VIII, do CDC, haverão de ser pronunciadas no processo da ação principal. Apelação a que se nega provimento” (Apelação n. 0003751-91.2011.8.26.0589, 19ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**, j. 12/8/2013).

“APELAÇÃO CÍVEL. Interposição contra sentença que julgou improcedente medida cautelar de exibição de documentos. Contrato formalizado através de contato telefônico do serviço de telemarketing da apelada. Exibição da gravação que se encontra devida. Inteligência do artigo 15, §3º do Decreto Lei nº 6.523/2008, que estabeleceu somente o prazo mínimo para conservação das gravações. Empresas prestadoras de serviço ao consumidor que devem atuar com precaução, arquivando suas gravações pelo tempo necessário para



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

que se resolva a demanda objetivada pelos consumidores. Sentença reformada” (Apelação n. 0124251-67.2012.8.26.0100, 33ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. **MARIO A. SILVEIRA**, j. 31/03/2014).

Essas orientações aplicam-se com justeza à espécie vertente, de sorte que se reconhece que os fatos noticiados pelo autor nos contatos com a ré para que tratassem do assunto discutido devem ser tidos como verdadeiros.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida, condenando-se a ré a emitir fatura tal como asseverou que o faria a fl. 12.

Os danos morais experimentados pelo autor, a seu turno, de igual modo estão presentes.

Ele foi exposto a desgaste de vulto por algo a que não deu causa e acreditou na ré quando ela perante o PROCON local lhe acenou com proposta posteriormente descumprida.

Fica claro o alto grau de reprovação sobre tal conduta da ré, o que ultrapassou o simples descumprimento contratual e provocou frustração superior àquelas que guardam ligação com os meros dissabores da vida cotidiana.

O valor pleiteado está em consonância com os critérios usualmente empregados em casos afins (leva em consideração a condição econômica das partes e o grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como a necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado).

Por fim, o pedido contraposto formulado pela ré não pode prosperar, porquanto contraria o que ela declinou a fl. 12 quando afastou a cobrança da fatura de R\$ 537,49.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE a ação e IMPROCEDENTE o pedido contraposto** para:

- (1) condenar a ré a emitir no prazo máximo de trinta dias fatura no valor de R\$ 103,13, em substituição à vencida em 07/04/2016 no valor de R\$ 537,49 (fl. 07);
- (2) condenar a ré a no prazo máximo de dez dias alterar o plano de telefonia do autor para Oi 500 minutos, reconhecendo-lhe o direito a ligações para qualquer operadora e localidade até 500 minutos;
- (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.

Torno definitiva a decisão de fls. 13/14, 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

Quanto à obrigação de fazer imposta no item 1 supra, ressalvo que em caso de descumprimento o débito a ela relativo se terá por inexigível.

Quanto à obrigação de fazer imposta no item 2 supra, fixo a multa diária para a hipótese de descumprimento em R\$ 50,00, até o limite de R\$ 1.000,00, consignando que nesse caso, 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 das obrigações (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.

Publique-se e intemem-se.

São Carlos, 22 de novembro de 2016.

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