

**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: **1009331-81.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **Silvana Batista Rodrigues**
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,

DECIDO.

Trata-se de ação em que a autora alegou que é cliente da ré em relação a quatro linhas de telefonia celular.

Acrescentou que foi procurada por um representante da ré que lhe ofereceu mudança de plano telefônico, referente a uma das linhas, que passaria de pessoa física para jurídica e com isso teria vários benefícios.

A autora aceitou a proposta, mas posteriormente a autora foi surpreendida com a cobrança de multa por alteração de plano.


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

Ressalvou que não foi informada da existência de tal multa pelo que requer a devolução em dobro do valor pago a esse título, bem como ao recebimento de indenização para ressarcimento dos danos morais que experimentou.

Já a ré em contestação salientou a inexistência de qualquer ato ilícito, tendo em vista que somente atendeu a solicitação da própria autora.

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 a autora ostenta esse status em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie, o que, aliás, fora consignado no despacho de fl. 84, item 2.

A autora como visto expressamente refutou ter requisitado a contratação aludida e em face disso seria de rigor que elementos mínimos fossem amealhados para denotar que a celebração desse negócio sucedeu por iniciativa da autora.

Tocava à ré a demonstração pertinente, seja diante do que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (cujos requisitos estão presentes), seja na forma do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil (não sendo exigível que o autor fizesse prova de fato negativo), mas ela não se desincumbiu desse ônus.

Nesse sentido, limitou-se a salientar que partiu da própria autora a solicitação para mudança de plano, mas não detalhou ou demonstrou qualquer indicio a esse respeito.

Aliás, deixou de esclarecer inclusive de que maneira isso teria sucedido (se em contato pessoal da autora ou por meio de ligação telefônica), não amealhando tampouco as conhecidas "telas" que têm lugar em situações


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

semelhantes.

Oportuno observar também que no contrato de fls. 34/35 não há qualquer menção sobre existência de multa pela mudança contratada.

O quadro delineado 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).

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).

Resta clara a partir do quadro delineado a negligência da ré na espécie.

Assentadas essas premissas, conclui-se que inexistia lastro à cobrança de multa contratual em face da autora, de modo que a ré haverá de arcar com as consequências de sua conduta.

Contudo, a restituição proclamada pelo autor não se dará em dobro.

A propósito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou que *“a repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, não prescinde da demonstração da má-fé do credor”* (Reclamação nº 4892-PR, rel. Min. **RAUL ARAÚJO**, j. 27.4.2011).

Na espécie vertente, não vislumbro cogitar de má-fé da ré, conquanto sua conduta tenha sido abusiva, de sorte que não terá aplicação a aludida regra.

Solução diversa, porém, apresenta-se para o


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

pedido de indenização por danos morais.

É certo que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por condutas inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas situações extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

Assim tem decidido os nossos Tribunais:

*"Não será toda a qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais, já identificados, quais seja, a igualdade, a integridade psicofísica, a liberdade e a solidariedade familiar ou social, no plano extrapatrimonial em sentido estrito" (Sétima Turma Cível - TJ/SP – Recurso Inominado nº 06079265220118260016 – Rel. **DANILO MANSANO BARIONI** – 26/10/2012).*

No mesmo sentido é a decisão dos Colégios

Recusais:

*CONSUMIDOR – Restabelecimento de valores e condições de financiamento realizado entre as partes, decorrente de compra efetuada pela autora no estabelecimento réu, em contrato de financiamento firmado com a financeira ré – dano moral afastado, entre a falta de prejuízo sofrido pela autora - Sentença mantida - (Colégio Recursal/SP – Recurso Inominado nº 00146918820118260016 Rel. **CARLA THEMIS LAGROTTA GERMANO** – 24/09/2012)*

Aliás, a autor não declinou um só aspecto preciso para permitir considerar que tivessem suportado constrangimento de vulto a exigir a devida reparação, pelo que no particular o pleito que formularam não vinga.

Assim, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração do autor podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entreveros que corriqueiramente acontecem.

Deles não adveio, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial à autora.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 444,17, acrescida de correção monetária, a partir de junho de 2016 (época do pagamento), e juros de mora, contados da citação.



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

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.

São Carlos, 04 de outubro de 2016.

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