

**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: **0002550-26.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Rescisão do contrato e devolução do dinheiro**
Requerente: **Elci Gatti**
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 a autora alegou ser cliente da ré há vários anos e que em novembro/2016 realizou a mudança de plano de uma das linhas de telefonia móvel de que é titular, sendo então informada de que não poderia modificá-lo até maio/2017.

Alegou ainda que em fevereiro/2017 recebeu ligação da ré que ofereceu insistentemente em novo plano com mais vantagens e ao esclarecer que se o fizesse arcaria com uma multa lhe disseram que a mesma não teria vez (seria aplicável somente em casos de portabilidade e não na alteração de plano com permanência na mesma operadora), razão pela qual aceitou a proposta.

Salientou que depois foi surpreendida com a cobrança de multa por tal mudança, além de receber multa indevida em face de outras linhas que detalhou e de sofrer com a interrupção dos serviços ajustados.



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 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), indicada expressamente no despacho de fl. 58, 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.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente a legitimidade das cobranças questionadas.

Quanto à resultante da modificação do plano contratado pela autora em novembro de 2016, implementada no início de 2017, deixou patente a autora que por ocasião da oferta do novo plano lhe garantiram que a multa não seria cobrada sob o argumento de que não se tratava de portabilidade e sim simples mudança de plano com a permanência na mesma operadora.

Diante desse panorama, seria imprescindível que a ré diligenciasse a apresentação da gravação do contato que manteve com a autora quando formulou a proposta de modificação, porquanto somente ela patentearia que a garantia defendida pela autora na verdade não teria ocorrido.

Ela, porém, não o fez, de sorte que se tem como verdadeiro o relato da autora a esse respeito.

De outra banda, não seria crível que a autora concordasse com o acerto de um novo plano ciente de que pagaria elevada multa (R\$ 2.685,90), quando poderia realizá-lo poucos meses depois sem esse pesado ônus.

O quadro delineado leva à convicção de que a declaração de inexigibilidade da multa de R\$ 2.685,90 é de rigor, devendo a ré cumprir o que foi asseverado quando da oferta da mudança do plano que vigia.



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

Já as multas no importe de R\$ 190,00 cada uma, estão demonstradas a fls. 10 e 12.

A ré não se pronunciou sobre o assunto, seja para justificar as cobranças, seja para refutar o recebimento da soma correspondente.

Bem por isso, a devolução respectiva impõe-se, inclusive na forma dobrada porque nada de concreto leva à ideia de que a ré tivesse obrado de boa-fé.

Por fim, a ré de igual modo não negou a interrupção nos serviços a seu cargo tal como explicado a fl. 82, motivo pelo qual deverá devolver a importância ali prevista.

Entendimento diverso encerraria, aliás, a inconcebível aceitação do enriquecimento sem causa da ré na medida em que perceberia valores por serviços que não teria prestado à autora.

O último pleito formulado ainda não apreciado concerne à reparação dos danos morais sofridos pela autora.

Tenho-os por caracterizados, porquanto a simples leitura do relato exordial permite perceber que ela foi exposta a desgaste de vulto por situação em relação à qual não teve qualquer contribuição.

Além de ver que o que lhe foi oferecido não correspondeu à realidade, viu-se às voltas com o pagamento de multas sem respaldo algum e com a interrupção dos serviços por lapso de tempo considerável.

É evidente que tudo isso superou em larga medida os meros dissabores próprios da convivência cotidiana ou o simples descumprimento contratual, não tendo a ré ao menos na hipótese dispensado à autora o tratamento que seria exigível.

Ela, como qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição, teve por isso abalo considerável e que cristaliza os danos morais passíveis de ressarcimento.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transparece excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao 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, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

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

1) declarar a inexigibilidade da dívida de R\$ 2.685,90, cobrada pela ré a título de multa (fl. 04 – 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

2) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 380,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação (fl. 04, itens 2 e 3);

3) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 282,82, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação (fl. 04, item 4);

4) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 7.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Torno definitiva a decisão de fls. 13/14, 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.

São Carlos, 21 de agosto de 2017.

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