



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: **0001238-15.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
Requerente: **ELAINE VIEIRA MARQUES**
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 ter celebrado com a ré contrato de prestação de serviços de telefonia, mas ela passou a dirigir-lhe cobranças em descompasso com o que fora ajustado.

Alegou ainda que tentou de diversas maneiras resolver tal pendência, sem sucesso.

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

“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 faturas e dos débitos trazidos à colação.

Na verdade, ela amealhou a fl. 49 o contrato firmado com a autora, o qual contempla o valor de R\$ 194,49 pelo plano então escolhido, fazendo explícita menção à existência de franquia passível de utilização.

A fim de justificar sua postura, a ré destacou que uma das faturas encerrou montante em virtude da ausência de pagamento (fl. 26), bem como que sucedeu utilização dos serviços em patamar superior ao contratado, gerando serviços chamados de *“excedentes”* (fl. 27).

Todavia, a análise das faturas constantes dos autos não prestigia essa explicação da ré.

Assinalo de início que a vencida em 15/06/2016 apontou para o valor do plano em R\$ 186,63 (fl. 03), ao passo que as vencidas em 15/07 e 15/08, para o valor de R\$ 367,51, sem que houvesse explicação a propósito da majoração.

De outra banda, enquanto a fatura vencida em 15/11 fez menção ao desconto do plano de R\$ 183,77 (fl. 06), a vencida em 15/01/2017 não o tomou em conta (fl. 07), não se sabendo por qual razão o desconto vigorou somente por um mês.

Como se não bastasse, a fatura vencida em 15/02 já dispôs plano com valor diferente (R\$ 284,51 – fl. 08), desconhecendo-se o motivo.

É relevante também observar que além dos valores cobrados da autora nos meses de agosto e setembro de 2016 serem significativamente inferiores à faturas impugnadas (fls. 92/95) em momento algum os supostos “serviços excedentes” indicados na peça de resistência foram identificados com a necessária precisão.

O quadro delineado conduz ao acolhimento da pretensão deduzida para o fim de que a ré emita faturas a partir de fevereiro/2017 com a cobrança pelo plano contratado pela autora em R\$ 194,49 (nada de concreto faz supor que o valor previsto no contrato de fl. 49 deveria ser diferente) e mais eventuais serviços excedentes que sejam descritos pormenorizadamente.



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

Em consequência, a declaração da inexigibilidade da fatura vencida em fevereiro/2017 (fl. 08) é de rigor, a exemplo da restituição à autora dos valores que pagou a mais, considerando o parâmetro aqui definido.

A autora, por fim, faz jus ao ressarcimento dos danos morais que suportou em decorrência de todo o episódio.

Isso porque o relato exordial elencou protocolos de contatos mantidos por iniciativa da autora para a solução dos problemas a que não deu causa, sem êxito.

Ela chegou a procurar o PROCON local com a mesma finalidade, mas novamente não foi atendida pela ré.

Esta ao menos na hipótese vertente não dispensou à autora a atenção que seria exigível, expondo-a a desgaste de vulto que foi muito além dos meros dissabores próprios da vida cotidiana.

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

O valor pleiteado está em consonância com os critérios adotados 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), merecendo vingar.

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

(1) declarar a inexigibilidade da fatura relativa aos serviços contratados pela autora junto à ré vencida em fevereiro/2017 no valor de R\$ 844,60;

(2) condenar a ré a emitir novas faturas a partir de fevereiro/2017 com a cobrança pelo plano contratado pela autora em R\$ 194,49 e mais eventuais serviços excedentes que sejam descritos pormenorizadamente;

(3) condenar a ré a pagar à autora as quantias de R\$ 398,68 e R\$ 3.000,00, acrescidas de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

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, 01 de junho de 2017.



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

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