



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: **1002193-97.2015.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Maria Aparecida Pinguieri**
 Requerido: **Vivo 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 que mantinha plano de telefonia com a ré mediante pagamento mensal de R\$ 38,70, até que em dezembro/2014 recebeu oferta dela para mudar para plano que teria custo menor, o que se concretizou.

Alegou ainda que posteriormente, não conseguindo enviar mensagens SMS, foi informada de que tal serviço não estaria englobado pelo novo plano, ao contrário do que lhe haviam dito.

Salientou que como não logrou resolver esse problema, nem mesmo depois que se dirigiu à Ouvidoria da ré, mudou novamente de plano, com a ressalva de que o valor que passou a pagar era superior ao do primeiro (R\$ 41,90) porque este não mais existia.

A preliminar arguida pela ré não merece acolhimento porque o processo encerra meio útil e necessário a que a autora atinja sua finalidade, de sorte que transparece claro o interesse de agir.

Rejeito-a, pois.



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

No mérito, a ré em genérica contestação não refutou específica e concretamente os fatos articulados pela autora.

Reunia condições plenas para fazê-lo, até porque todo o episódio partiu de sua iniciativa ao oferecer novo plano de telefonia à autora, prática que as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) demonstram ser corrente de sua parte.

Nesse sentido, incumbir-lhe-ia amearhar o teor do contato mantido com a autora para comprovar que o plano que lhe foi apresentado reunia os mesmos serviços daquele que estava em vigor (especialmente as mensagens SMS ilimitadas), por um custo menor.

Assim não agiu, contudo, de modo que a certeza de sua responsabilidade no evento deve ser tida como patenteada.

A convicção a esse respeito aumenta com a análise dos documentos coligidos pela autora, não sendo crível que ela transferisse o plano de telefonia que utilizava para sua filha (fls. 09 e 11/12) e em curto espaço de tempo contratasse outro de custo maior (fl. 13/14) porque o anterior deixou de existir, o que não foi igualmente refutado pela ré em momento algum.

Outrossim, não se concebe que toda a dinâmica detalhada na petição inicial, confirmada pela testemunha Ana Maria Ferreira Marçal e indicada pelo documento de fl. 10, tivesse lugar se tudo tivesse acontecido como garantido à autora.

Em suma, tomo os fatos trazidos à colação como satisfatoriamente demonstrados, restando definir se eles deram margem a dano moral indenizável à autora.

Reputo que a resposta à proposição é positiva.

Na verdade, a ré ao menos no caso dos autos não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível.

Ofereceu-lhe a modificação de seu plano de telefonia por outro de alcance inferior sem que isso fosse claramente exposto.

Como se não bastasse, não a atendeu com a presteza que seria necessária, deixando de resolver sua pendência e, ademais, fazendo com que ela posteriormente se visse obrigada a contratar novo plano semelhante ao primeiro (que já não mais existia), mas por preço maior.

A autora, como de resto qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar, seguramente se viu diante de condição manifestamente desfavorável geradora de forte abalo, sobretudo por sua condição pessoal, e que ultrapassou os meros dissabores da vida cotidiana.

É o que basta à configuração dos danos morais passíveis de ressarcimento.

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



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

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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Caso a ré não efetue o pagamento no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

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, 19 de junho de 2015.

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