



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: **1006325-95.2018.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**
Requerente: **Adonis João Belletti**
Requerido: **Telefônica Brasil 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 plano de telefonia junto à ré, mas, descontente com a sua relação custo-benefício, solicitou o cancelamento em 23/01/2018.

Alegou ainda que nessa ocasião a funcionária da ré que o atendeu ofereceu um plano melhor, que especificou, acrescentando que com a utilização dos pontos que acumulara faria jus a um desconto mensal de R\$ 50,00 por um ano.

Salientou que concordou com a proposta, ajustando o novo plano, sendo então surpreendido com as faturas recebidas posteriormente sem o cômputo do aludido desconto.

Tentou resolver a pendência inúmeras vezes, sem êxito.

Já a ré em contestação reconheceu a contratação do novo plano por parte do autor, mas ressaltou que ele não teria direito ao desconto proclamado porque sua pontuação não o habilitava a tanto.

**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

Assim posta a questão controvertida, reputo que tocava à ré a comprovação da explicação que ofertou, seja por força da regra do art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor (expressamente aplicável ao caso como esclarecido no despacho de fl. 72), seja em decorrência do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, mas ela não se desincumbiu a contento desse ônus.

Isso porque as "telas" de fl. 61 foram confeccionadas unilateralmente, sem um indício sequer que as abonasse, ao passo que o argumento de que a pontuação do autor para ter acesso ao bônus pretendido seria insuficiente não pode ser aceito.

Na verdade, ficou positivado a fl. 02, segundo parágrafo, que sucedeu a garantia ao autor de que os 11.182 pontos que acumulara encerrariam o bastante para que o desconto lhe fosse dado, de sorte que bastaria à ré amealhar a gravação do contato telefônico que cristalizou a contratação do novo plano para evidenciar que tal garantia não houve.

Como, porém, ela não coligiu essa prova, a conclusão é de que a versão do autor no particular deve prevalecer.

Ademais, é relevante assinalar que a petição inicial elencou os protocolos das diversas conversas do autor com funcionários da ré para tratar do assunto, impugnando os valores das faturas emitidas pela ausência dos descontos de R\$ 50,00, mas com o a ré não depositou as respectivas gravações nada está a indicar que o seu conteúdo fosse diverso daquele aventado na peça de ingresso.

A conjugação desses elementos impõe a convicção de que a dinâmica fática descrita pelo autor deve ser aceita, até porque a ré não produziu prova sólida que se contrapusesse a ela.

Em consequência, prospera a postulação vestibular para a proclamação da validade do plano indicado a fl. 09, item e.1.

Quanto aos danos morais suportados pelo autor, tenho-os como configurados.

A simples leitura da petição inicial atesta que em diversas oportunidades o autor buscou solucionar o problema a que não deu causa, sem que a ré em momento algum atuasse nessa direção.

Significa dizer que ao menos no caso em exame ela não dispensou ao autor o tratamento que seria exigível.

Isso, outrossim, seguramente acarretou desgaste de vulto ao autor que superou em larga escala o mero dissabor próprio da vida cotidiana e que foi além do simples descumprimento contratual.

O autor foi afetado, como de resto qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição (é o que patenteiam as regras de experiência comum – art. 5º da Lei nº 9.099/95), ficando assim caracterizados os danos morais passíveis de ressarcimento.

**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

O valor da indenização deverá obedecer aos critérios utilizados em hipóteses dessa natureza.

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 ao autor em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para (1) declarar a validade do plano ofertado ao autor em 23/01/2018 (internet 6GB, chamadas telefônicas ilimitadas para qualquer operadora local e interurbana com utilização do DDD 15, pelo valor de R\$ 99,99 e desconto de R\$ 50,00 nas faturas pelo período de um ano), devendo a ré observá-lo, bem como para (2) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, 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, 13 de setembro de 2018.

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