



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 nº: **3000780-83.2013.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **Rosangela Aparecida Fernandes Prantera**
 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 contratado com a ré a aquisição de duas linhas telefônicas para aparelho celular, bem como de um pacote com plano para uso de SMS ilimitado.

Alegou ainda que após algum tempo o pacote de SMS foi bloqueado, sendo então informada de que teria havido excesso no limite diário de sua utilização.

Tentou em vão resolver a situação, razão pela qual almeja ao restabelecimento do serviço de SMS e ao recebimento de indenização para reparação dos danos morais que experimentou.

A ré em contestação admitiu o bloqueio destacado pela autora, esclarecendo que isso se deu em decorrência da elevada quantidade de torpedos emitidos pela mesma, o que denotava que não tinham cunho pessoal e sim encerravam mensagens comerciais.

O documento de fl. 03 ("Termo de Adesão de Pessoa Física para Planos de Serviço Pós-Pagos – SMP") evidencia que a contratação firmada entre as partes abarcou, dentro outros serviços, um pacote SMS **ilimitado**.

Tal documento não faz qualquer ressalva ou restrição sobre o assunto, de modo que de princípio não se justifica o argumento expendido pela ré na peça de resistência.



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

As cláusulas de fl. 21 não constaram do aludido termo e inexistiu qualquer dado concreto que evidencie que a autora tinha ciência de seu conteúdo.

Esse aspecto é relevante, pois diz respeito a 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, leciona **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).

Todas essas considerações permitem a segura conclusão de que ao menos na espécie vertente a ré não cumpriu de forma adequada sua obrigação de informar a autora sobre todas as características do serviço que contratou, especialmente quanto à circunstância de que o serviço ilimitado de SMS tinha na verdade limitação.

Como se não bastasse, e ainda que se reputasse válida a cláusula invocada pela ré, ela não amealhou prova minimamente consistente de que a autora – ou alguém por ela – remeteu mensagens de cunho comercial e não pessoal.

Os dados coligidos a fl. 22 são insuficientes para firmar base sólida a esse propósito, não se podendo olvidar que a autora forneceu explicação verossímil para o envio das mensagens em apreço (cf. fl. 40, 1º e 2º parágrafos).

Observe-se que tocava à ré comprovar o uso indevido das mensagens, seja por força do art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (que se aplica à hipótese vertente porque preenchidos os pressupostos dos arts. 2º e 3º do mesmo diploma legal), seja a partir da regra do art. 333, inc. II, do Código de Processo Civil, mas ela não se desincumbiu desse ônus.



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 conclusão que se impõe, portanto, é a de que o bloqueio levado a cabo pela ré não tinha respaldo, sendo em consequência de rigor o acolhimento do pedido exordial quanto ao tema e a condenação da ré ao cumprimento da obrigação de fazer referida a fl. 02.

Solução diversa, porém, apresenta-se ao pedido de indenização para ressarcimento dos danos morais.

Sabe-se 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 extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

É o que preconiza a doutrina sobre o assunto:

“Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.” (SÉRGIO CAVALIERI FILHO in “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

“Convém lembrar que não é qualquer dano moral que é indenizável. Os aborrecimentos, percalços, pequenas ofensas, não geram o dever de indenizar. O nobre instituto não tem por objetivo amparar as suscetibilidades exageradas e prestigiar os chatos” (JOSÉ OSÓRIO DE AZEVEDO JÚNIOR in “Dano Moral e sua Avaliação” in Revista dos Advogados, nº 49, dez/96. AASP, p. 11).

A jurisprudência caminha nessa mesma direção:

“(…) os dissabores e incômodos quiçá vivenciados pelo autor não constituíram nada mais do que percalços do cotidiano que facilmente podem (e devem) ser absorvidos, tendo em vista que não exorbitam aquilo que deve ser tolerado na vida em sociedade. Danos morais não verificados” (STJ – Agravo de Instrumento nº 995/427/RS – Decisão do Rel. Min. HUMERTO GOMES DE BARROS – DJ 26.02.2008).

“O mero dissabor não pode ser alçado a condição de dano moral. Indevido falar-se em dano moral presumido na hipótese dos autos. O aborrecimento



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

*do consumidor não induz automaticamente à indenização. Não há elementos nos autos aptos a atribuir relevância jurídica a este evento. O autor não sofreu prejuízo moral, humilhação, vergonha ou constrangimento públicos, tampouco houve inscrição em órgãos de restrição ao crédito” (...) (STJ – REsp nº 905.289/PR – Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS** – DJ 20.04.2007).*

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

Não há provas, ademais, de nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial à autora daí advinda, transparecendo que a espécie ficou circunscrita ao eventual descumprimento de obrigação a cargo da ré.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para determinar à ré que no prazo de três dias restabeleça o serviço de SMS relativo às linhas telefônicas da autora descritas a fl. 02, **com uso ilimitado**, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, até o limite de R\$ 5.000,00.

Torno definitiva a decisão de fl. 06.

Transitada em julgado, intime-se a ré para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

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, 12 de fevereiro de 2014.

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