



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: **1004731-51.2015.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
 Requerente: **Sylvio Montmorency**
 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,

DECIDO.

Trata-se de ação em que o autor alegou que é detentor de linha telefônica junto à ré instalada em seu escritório de advocacia desde 1970.

Alegou ainda que recebeu contato de um consultor da ré, o qual lhe ofereceu sem nenhum custo um *notebook*, aceitando a proposta, mas passado algum tempo começou a receber cobranças sob a sigla SOLUCIONA TI.

Tomou então conhecimento de que as cobranças tinham ligação com o citado produto e que totalizariam trinta e seis pagamentos, havendo necessidade de ser quitada multa para a devida rescisão.

Em contrapartida, a ré sustentou a regularidade da contratação levada a cabo com o autor, a exemplo das cobranças que lhe foram dirigidas, inexistindo qualquer falha na prestação dos serviços a seu cargo.

Diante dessa divergência, foi determinado à ré que coligisse a gravação do contato que rendeu ensejo aos fatos trazidos à colação e a análise da mídia apresentada denota que assiste razão ao autor.

Com efeito, ressalvo de início que a gravação não contempla a integralidade da conversa havida, mas mesmo assim fica clara a oferta de **substituição** de produto ao autor, aceita por ele.


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

Consta a referência a prestações que se prolongariam por trinta e seis meses, mas de forma insistente é questionado à ré se haveria algum acréscimo às faturas emitidas ao autor, sempre com respostas negativas.

Diante desse cenário, reputo que a ré no mínimo inobservou 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, ensina **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).

Ora, na espécie vertente não firmo a partir da gravação coligida lastro consistente para a convicção de que o autor foi cientificado de forma precisa sobre a natureza da contratação oferecida e especialmente sobre os reflexos que dela adviriam.

Esses aspectos não foram esclarecidos convenientemente e deram margem à compreensão de que o autor não arcaria com acréscimos ao que já normalmente despendia à ré.

Bem por isso, tomo como de rigor o acolhimento da pretensão deduzida para que se declare a inexistência de relação contratual entre as partes, com a inexigibilidade de valores ao autor e a restituição do que lhe foi debitado a esse título.

Quanto ao danos morais, tenho-os como presentes.

De início, é reprovável que a ré tome a iniciativa de procurar o consumidor para apresentar um produto sem declinar com exatidão a que se refere.



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

Como se não bastasse, ela não dispensou ao autor o tratamento que lhe seria exigível, deixando por largo espaço de tempo o problema sem solução e impondo a ele o ônus de buscar alternativas nesse sentido sem sucesso.

Esse estado de coisas impôs ao autor – como de resto sucederia com qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição – desgaste de vulto que ultrapassou em larga medida os dissabores próprios da vida cotidiana e foi além do simples descumprimento contratual, caracterizando os danos morais passíveis de reparação.

Quanto ao valor da indenização, será arbitrado na esteira dos critérios usualmente utilizados em casos afins.

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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para declarar a inexistência de relação contratual entre as partes em decorrência dos fatos tratados nos autos, com a inexigibilidade de valores a esse título a cargo do autor, bem como para condenar a ré a pagar ao autor as quantias de R\$ 166,55, acrescida de correção monetária, a partir do desembolso das importâncias que a compuseram, e juros de mora, contados da citação, e 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 da importância aludida 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).

Torno definitiva a decisão de fls. 10/11, 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.

P.R.I.

São Carlos, 24 de outubro de 2015.

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