

**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: **1010628-26.2016.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**  
Requerente: **Marcio André Asnar**  
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 o autor alegou que mantinha linha telefônica junto à ré, tendo esta suspenso os serviços respectivos pelo não pagamento de faturas.

Alegou ainda que fez acordo com a ré, cumprindo-o integralmente, mas o funcionamento da linha não foi restabelecido.

Almeja à condenação da ré a tanto e ao ressarcimento dos danos morais que suportou.

A ação de início contemplava dois pedidos: um voltava-se ao restabelecimento da linha telefônica de titularidade do autor e o outro à reparação dos danos morais que ele teria sofrido pela não resolução da questão posta.


**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

É incontroverso que a suspensão dos serviços a cargo da ré sucedeu validamente, por força do não pagamento de algumas faturas cabentes ao autor.

De outra banda, é igualmente certo que houve acordo – devidamente cumprido pelo autor – para que os serviços fossem retomados, mas isso não teve vez.

O autor desistiu do primeiro pedido inicialmente destacado (fls. 152/153), de sorte que resta então apreciar somente o segundo.

Quanto ao tema, a ré observou em contestação que em verdade a linha em pauta lhe tinha sido portada de outra operadora, voltando para a mesma por ter ficado por largo espaço de tempo desativada.

Conquanto isso tenha sido confirmado a fls. 130/131, nada faz crer que o autor foi devidamente cientificado de que o acordo que lhe foi proposto não passava pela religação do mesmo número da linha que há anos mantinha em seu nome.

A mídia amealhada pela ré contempla diversos contatos ora com o autor, ora com sua mulher, e neles em mais de uma ocasião se ressaltou que os pagamentos implementados para cumprimento do acordo não constavam do sistema dela, mas quando isso acontecesse o restabelecimento da linha se daria.

Conversou-se também sobre visitas agendadas e que após uma delas a linha não voltou a funcionar, o que daria margem a análise por parte da ré.

Repita-se, é imperioso salientar, que não há nos áudios amealhados observação clara de que a linha do autor teria então outro número.

O quadro delineado atesta 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*


**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

*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, como já destacado não é crível que o autor firmasse o acordo que lhe foi proposto se tivesse plena ciência de que o número da linha seria modificado, seja porque o utilizava há anos, seja porque ele era usado no desempenho de sua atividade profissional (fl. 47).

A conclusão que daí deriva é a de que a ré incorreu em falha ao formular proposta para que o autor saldasse sua dívida já sabendo que o número da linha seria outro, o qual, cabe registrar, sequer chegou a funcionar.

Já os esclarecimentos sobre como o autor deveria proceder para resgatar o número de sua linha junto à outra operadora da mesma maneira não foram prestados, como se vê dos contatos constantes da mídia coligida pela ré.

Aliás, a grande quantidade desses contatos conduz a ideia contrária na medida em que se o autor soubesse o que deveria fazer por óbvio não procuraria pela ré tantas vezes.

Assentadas essas premissas, reputo inegável que o autor sofreu danos morais.

Buscou incessantemente (fl. 03, penúltimo parágrafo) solucionar o problema, sem sucesso.

Foi com isso exposto a desgaste de vulto que foi muito além do mero dissabor próprio da vida cotidiana ou do simples descumprimento contratual, não se podendo olvidar que a frustração pelo não uso da linha em atividade profissional agrava ainda mais esse panorama.

Qualquer pessoa mediana que estivesse na posição do autor teria o mesmo abalo, reconhecendo-se que ao menos na espécie vertente a ré não dispensou ao autor o tratamento que seria exigível.

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

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pelo autor, que transparece excessivo.

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\$ 6.000,00 (seis mil reais).



**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

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 6.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Torno sem efeito a decisão de fls. 48/49, 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.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 27 de abril de 2017.

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