

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****5ª VARA CÍVEL****RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1010026-35.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Ação de Exigir Contas - Obrigações**  
 Requerente: **Naiana Barbosa Dinato**  
 Requerido: **Claro S.a**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vilson Palaro Júnior**

Vistos.

NAIANA BARBOSA DINATO, qualificada na inicial, ajuizou AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTO, em face de CLARO S/A, alegando ser cliente da requerida, possuindo o número de telefone (16)99462-4334, que em 14/01/2016 teria recebido uma ligação da ré, protocolo nº 201628257770, em que teria sido informado que o plano controle que a autora possuía deixaria de existir, sendo necessária a troca por outro plano, lhe tendo sido oferecido um novo plano controle com mensalidade no valor de R\$ 69,90, tendo a autora aceitado a proposta; no primeiro mês de uso do novo plano a autora teria recebido fatura com valor acordado, porém, nos meses subsequentes teria recebido faturas com valores maiores do que fora contratado, e que em contato com a empresa requerida, protocolo nº 2016258522483, teria sido informada que seu plano seria pós pago, e não controle como havia contratado, por isso os valores divergentes das faturas, ocasião em que lhe foi proposto migrar para a modalidade controle no valor de R\$ 39,90, tendo aceitado a proposta, e mais uma vez foi surpreendida com fatura de valores excessivos, entrando novamente em contato com a requerida, protocolo nº 2016263940902, tendo sido informada que não poderia retornar ao plano controle, pois deveria cumprir o prazo de fidelidade do plano pós pago, tendo, então, solicitado os áudios de todos os protocolos gerados, o que não lhe foi disponibilizado, à vista do requer a efetiva exibição, devendo a ré ser condenada ao pagamento das custas e honorários de sucumbência.

Determinada a exibição, a requerida apresenta contestação sustentando a legalidade de sua conduta, tendo em vista que o plano da autora não seria mais comercializado, mas que teriam efetivamente a informado que não se trataria mais de plano controle e que em caso de rescisão incidiria-se multa, presumindo-se a aceitação da requerente, configurando exercício regular de direito as cobranças efetuadas pela ré, não devendo a mesma indenizar a requerida, haja vista que não houve conduta ilícita, pugnando a improcedência da ação. A ré, informou ainda, que as gravações realizadas pela autora não estão disponíveis, deixando de apresentá-las.

Foi indeferido o aditamento à petição inicial, tendo em vista a apresentação após a citação da ré, razão pela qual a autora interpôs Agravo de Instrumento, ao qual foi dado provimento, recebendo-se a emenda à inicial.

O prazo para a requerida se manifestar sobre a emenda á inicial transcorreu em branco.

É o relatório.

O julgamento antecipado da lide é de rigor, nos termos do art. 330, I, do Código de Processo Civil, tendo em vista a desnecessidade de dilação probatória em demanda em que se discutem matérias de direito, assentando-se, no mais, em prova documental.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****5ª VARA CÍVEL****RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Determinada a exibição das gravações telefônicas havidas entre as partes, a ré não procedeu à exibição determinada. É o suficiente para que seja considerada verdadeira a alegação do autor no sentido de que lhe fora informado, por funcionário da ré, o oferecimento do serviço na modalidade controle, conforme determina o art. 400, II do Código de Processo Civil.

É importante destacar que a gravação pretendida é referente a chamada telefônica datada de janeiro de 2016 tendo sido a ação ajuizada em agosto de 2016, portanto antes de expirado o prazo de um ano de manutenção obrigatória da cópia da gravação das chamadas telefônicas efetuadas pelo consumidor à Central de Atendimento da ré, conforme previsto no § 7º do artigo 17 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/05 da ANATEL:

*Art. 17. A prestadora deve manter central de informação e de atendimento ao usuário capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia. (...)*

*§ 7º A prestadora deve manter à disposição do usuário a gravação das chamadas efetuadas à central de informação e de atendimento ao usuário pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de realização da chamada. (Redação dada pela Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011)*

Tendo-se em vista a natureza de consumo da relação destes autos, a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor (v. artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 7.078/90), é de rigor, de modo que caberia à ré a prova da regularidade do faturamento e das cobranças enviadas ao consumidor.

Contudo, além de não apresentar a cópia da gravação reclamada, ela não apresentou qualquer elemento impeditivo, extintivo ou modificativo do direito da autora, como se lhe era de exigir a teor do disposto no artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil.

Pelo exposto a procedência da ação é de rigor, pois em conformidade ao princípio do *pacta sunt servanda*, deveria a ré efetivamente ter disponibilizado à autora o informado serviço "controle" no valor de R\$ 69,90 mensais.

O réu sucumbe e deverá arcar com as custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação.

Isto posto JULGO PROCEDENTE a presente ação, em consequência do que CONDENO a ré Claro S.A na disponibilização de plano controle, com valor mensal de R\$ 69,90, sob pena de multa diária no valor de R\$ 100,00, por dia descumprimento, em favor da autora NAIANA BARBOSA DINATO, e CONDENO a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% do valor da condenação, atualizado

Publique-se Intimem-se.

São Carlos, 25 de agosto de 2017.

**Vilson Palaro Júnior**

Juiz de direito.

São Carlos, 17 de maio de 2017.

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