



**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: **4000240-18.2013.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: **Vladimir Bononi**  
 Requerido: **Claro SA**

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,

### DE C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou que por mais de sete anos manteve contrato com a ré a propósito de plano de linha telefônica que especificou.

Alegou ainda que tal plano era extremamente limitado e que em junho de 2013 firmou com a ré novo plano mais amplo, com valor mensal correspondente a R\$ 96,12.

Salientou que as contas que se venceram nos meses de agosto e setembro daquele ano vieram com valores exorbitantes, muito superiores ao ajustado, sem qualquer razão que os justificasse.

Como se não bastasse, o serviço foi suspenso, mas reativado com a reconsideração das aludidas contas, asseverando a ré que por erro em seu sistema não foi cadastrada a alteração do plano mensal.

Posteriormente, porém, recebeu novas cobranças dissociadas do novo plano contratado, havendo nova suspensão dos serviços.

Almeja à declaração da inexistência desses débitos, à fixação do valor das faturas de acordo com o que foi avençado, ao restabelecimento dos serviços a cargo da ré e ao recebimento de indenização para reparação dos danos morais que suportou.



**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 hipótese vertente concerne a relação de consumo, preenchidos que estão os requisitos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplica-se por isso, dentre outras regras, a da inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, parte final, do CDC), a qual leva em conta a hipossuficiência do consumidor sob o ângulo técnico e não econômico.

É o que leciona **RIZZATTO NUNES**:

*“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”* (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 2011, p. 218).

Como o autor ostenta esse status em relação à ré, relativamente aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

Assentada essa premissa, observo que a ré não impugnou especificamente os fatos alegados pelo autor e tampouco o contrato acostado a fl. 18, implementado no dia 04 de junho de 2013.

Ao revés, limitou-se a destacar que inocorreu falha na prestação de seus serviços, porquanto as cobranças dirigidas ao autor estavam em conformidade com o plano em apreço e com a utilização da linha levada a cabo.

Ressalvou que nesse plano existiria uma franquia que, se ultrapassada, geraria tarifação pelo excedente.

Assim posta a divergência entre as partes, foi determinado à ré a fl. 138 que indicasse com precisão de que forma deveriam ser cobradas as ligações feitas pelo autor, especialmente com as cláusulas que fundamentariam essas cobranças.

Atendendo a essa determinação, sobreveio a petição de fls. 145/150, mas como bem assinalado pelo autor a fls. 153/154 o contrato apresentado era o de início feito entre as partes e não aquele apontado a fl. 18.

O exame deste, na esteira da explicação exordial, denota que o autor poderia realizar ligações ilimitadas, inclusive de longa distância, incumbindo-lhe o pagamento do valor mensal de R\$ 96,12.

Inexiste menção a eventual franquia, a exemplo da tarifação em caso da mesma ser porventura alcançada.

A conjugação desses elementos, aliada à inexistência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.



**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 forma de contratação entre as partes restou satisfatoriamente demonstrada pelo autor consoante alegou, enquanto a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar que ela se referisse a plano diverso, permeado de franquia.

Como se não bastasse, a ré em momento algum logrou apurar com a indispensável segurança que a utilização da linha em pauta tivesse sucedido de forma a ultrapassar os termos ajustados a fl. 18, nada justificando as cobranças que dirigiu ao autor.

Bem por isso, é de rigor a declaração da inexistência desses débitos, cabendo a fixação do valor das faturas de acordo com o que foi avençado entre as partes.

Já o restabelecimento dos serviços a cargo da ré é indiscutível, a exemplo da configuração dos danos morais suportados pelo autor.

Isso porque basta a simples leitura dos autos para que se estabeleça a certeza de que ele foi exposto a situação de intenso desgaste, inclusive com períodos em que ficou sem a utilização de sua linha telefônica sem que houvesse motivo para tanto.

Nos dias de hoje a importância dessa espécie de comunicação dispensa considerações a demonstrá-la, não havendo dúvida do forte abalo sofrido pelo autor a partir do panorama traçado, o qual foi muito além dos meros dissabores inerentes à vida cotidiana.

O valor postulado pelo autor é compatível com os critérios usualmente empregados em casos afins (a condição econômica dos litigantes e o grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como a necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado), devendo ser em consequência acolhido.

Por fim, anoto que não tenho como evidenciado o elemento subjetivo necessário à configuração da litigância de má-fé da ré, com o que não se confunde a desídia e a falta de organização dela no trato com a questão submetida a exame.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para:

- a) declarar a inexistência dos débitos descritos na petição inicial (fl. 07, d);
- b) fixar o valor das contas relativas à linha telefônica especificada nos autos em R\$ 96,12 respectivamente para os meses de agosto e setembro de 2013 (contrato de fl. 18);
- c) determinar à ré que normalize o serviço contratado pelo autor;
- d) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.



**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**

Torno definitiva a decisão de fl. 13, inclusive quanto à multa nela prevista.

Quanto à obrigação de fazer (c), transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Quanto ao pagamento da importância fixada, caso a ré não o efetue 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).

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, 03 de abril de 2014.

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