

**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: **1003640-18.2018.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigações**
Requerente: **Claudia de Almeida Borges da Silva**
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,

DE C I D O.

Trata-se de ação em que a autora alegou ser usuária de serviços prestados pela ré desde 2015, tendo em janeiro de 2018 celebrado a contratação de novo plano de telefonia, televisão e acesso à *internet* melhor do que o anterior.

Alegou ainda que houve diversos problemas, que elencou, causados pela ré para a instalação dos serviços, o que culminou com o seu cancelamento.

Salientou que buscou sem sucesso outras operadoras porque em virtude de razões técnicas somente a ré fornece os serviços de televisão e acesso à *internet* no condomínio em que reside, mas ela sem justificativa adequada se recusou a retomar a contratação.

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


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

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 a autora 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 amealhou argumentos ou elementos consistentes que se contrapusessem aos ofertados pela autora.

De início, vale registrar que ela não impugnou específica e concretamente os fatos articulados pela autora e tampouco se pronunciou sobre a prova documental pela mesma coligida, como seria de rigor.

Ao contrário, de maneira genérica asseverou não ter incorrido em falhas que rendessem ensejo a prejuízos à autora, além de tecer considerações desencontradas sobre o tema posto a debate (disse a propósito, por exemplo, que a solicitação do cancelamento do contrato oriundo de supostas falhas não viabilizaria à obrigatoriedade de restabelecer os serviços, sem fornecer explicação adequada a tanto, bem como que não poderia ser responsabilizada por imposição do condomínio em que reside a autora, quando em momento algum foi aventada situação dessa natureza).

As falhas atribuídas à ré atinaram à demora na instalação dos serviços, à falta de condições para que a autora tivesse prontamente acesso à *internet* e a não ter viabilizado a portabilidade de seu plano de telefonia celular da operadora Vivo para ela.

Além da ré não tê-las refutado detalhadamente, deixou até de se manifestar sobre os inúmeros protocolos dos contatos mantidos pela autora com o fito de dirimir os problemas.

O teor desses contatos em consequência deve ser reputado o descrito pela autora, pois a ré reunia plenas condições para demonstrar o contrário (bastaria depositar as gravações respectivas em sentido diverso) e permaneceu inerte.

**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

O cancelamento do contrato diante desse cenário era providência então pertinente por razões atribuídas exclusivamente à ré, mas como no condomínio em que reside a autora por motivos técnicos somente ela estaria apta a isso (fl. 34) foi retomada a tentativa de negociação, interrompida por "*política comercial da empresa*" (fl. 37).

Significa dizer que a autora foi duplamente penalizada, isto é, quando a ré não lhe prestou corretamente os serviços avençados e quando se recusou a restabelecer a contratação cancelada por falhas que tocaram somente a ela.

Aliam-se a tudo isso os contatos mantidos com a autora por terceira pessoa a partir da indevida transmissão de seus dados por funcionário da ré, o que se vê a fls. 15/18 sem que a ré produzisse prova segura em sentido contrário.

A conjugação desses elementos leva ao acolhimento da postulação vestibular para que a decisão de fls. 61/62, item 1, seja tornada definitiva, nada alicerçando a contrariedade da ré em implementar o serviços.

De igual modo, a restituição dos valores pagos pela autora, cristalizados a fls. 25 e 29, impõe-se diante da ausência de contrapartida eficiente pela ré que os justificasse.

Tal devolução, porém, não se fará em dobro porque o Colendo Superior Tribunal de Justiça assentou que "*a repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, não prescinde da demonstração da má-fé do credor*" (Reclamação nº 4892-PR, rel. Min. **RAUL ARAÚJO**, j. 27.4.2011).

Na espécie vertente, não extraio dos autos dados consistentes que denotassem a má-fé da ré, de sorte que não terá aplicação a aludida regra.

Os danos morais, por fim, estão configurados.

A simples leitura da petição inicial permite a convicção de que a autora foi exposta a enorme desgaste para solucionar problemas a que não deu causa.

Diversos foram os contatos havidos com a ré para essa finalidade, todos sem êxito, não se podendo olvidar que nos dias de hoje a relevância dos serviços ajustados é evidente, tendo a autora sofrido abalo de vulto ao ficar privada deles por espaço de tempo considerável.

Qualquer pessoa mediana que estivesse na posição da autora teria idêntico sentimento, indo a espécie sob análise muito além dos meros dissabores próprios da vida cotidiana e extravasado em larga escala o simples descumprimento contratual.

A ré ao menos aqui não dispensou à autora o tratamento adequado, o que basta à caracterização dos danos morais passíveis de ressarcimento.


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

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, 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 à autora em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para (1) tornar definitiva a decisão de fls. 61/62, item 1, e para (2) condenar a ré a pagar à autora as quantias de R\$ 8.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 393,79, acrescida de correção monetária, a partir do desembolso das importâncias que a compuseram (R\$ 266,54 desde fevereiro de 2018 – fl. 25 e R\$ 127,25 desde março de 2018 – fl. 29), e juros de mora, contados da citação.

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, 24 de maio de 2018.

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