



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: **1009899-63.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **Joseli Aparecida Alves Carraro**
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 a autora alegou ser titular de plano de telefonia junto à ré, o qual foi alterado em março/2017 por oferta da ré de um outro melhor, mantido valor similar ao que já pagava.

Alegou também que depois de duas semanas recebeu outra oferta da ré para um novo plano ainda melhor, no mesmo preço do ajustado pouco antes e sem que precisasse pagar qualquer multa, o que acabou aceitando.

Salientou que posteriormente a ré passou a cobrar-lhe uma multa pela modificação do plano que contratara em março/2017, com o que não concorda.

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 demonstrou satisfatoriamente a legitimidade da cobrança da multa questionada pela autora.

Os únicos dados que amealhou a propósito foram as "telas" de fls. 52/53, mas elas – confeccionadas unilateralmente – são insuficientes para estabelecer a certeza de que a autora tinha ciência de que se optasse pelo novo plano que lhe foi apresentado ficaria sujeita ao pagamento de multa.

Seria imprescindível que as gravações atinentes aos contatos mantidos entre as partes fossem coligidas, porquanto somente aí haveria margem segura para a convicção de que a ré informou com clareza à autora sobre a incidência da aludida multa.

A ré reunia plenas condições para produzir prova dessa natureza, mas como não o fez sofrerá as consequências daí decorrentes.

O quadro delineado leva ao acolhimento da pretensão deduzida, relativamente à declaração da inexistência da dívida em face da autora oriunda da aplicação da multa que, como se viu, não tinha lastro a sustentá-la.

Já no que diz respeito ao cancelamento da conta que teria sido inscrita nos órgãos de proteção ao crédito, o pleito não vinga na medida em que essa inserção não teve vez.

É o que se extrai dos documentos de fls. 27 e 29.

Por fim, reputo que a autora sofreu 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

Todo o evento foi provocado pela ré ao fazer ofertas sucessivas à autora de alteração de seu plano de telefonia em datas próximas, aproveitando-se para cobrar multa em patamar razoável pela segunda modificação sem que tivesse base a tanto.

Como se não bastasse, encaminhou à autora cobrança com ameaça de negativá-la (fl. 19), o que naturalmente lhe causou preocupação que levou à contratação de profissional para o ajuizamento da presente ação.

Essa dinâmica revela que a ré ao menos no caso dos autos não dispensou à autora o tratamento que seria exigível, causando-lhe desgaste de vulto a exemplo do que sucederia com uma pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

É o que basta pra a caracterização dos danos morais, especialmente à luz das regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95).

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transpõe 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para declarar a inexistência do débito tratado nos autos, referente à multa em nome da autora no importe de R\$ 513,26, e para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, 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 intímese.

São Carlos, 15 de dezembro de 2017.

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