

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CIVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1004148-95.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
Requerente: **Renato Cordeiro Mecca**
Requerido: **Tim Celular 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 em novembro/2016, ao solicitar à ré a migração da linha telefônica de sua namorada para a mesma, recebeu oferta para a mudança de plano que já contratara com ela, o que acabou por concordar.

Alegou ainda que a ré não cumpriu com o ajustado e passou a efetuar cobranças em valores superiores ao que fora convencionado, a despeito das inúmeras tentativas que levou a cabo para a reversão desse quadro.

Almeja à condenação da ré ao cumprimento de obrigação de fazer consistente em disponibilizar o plano que especificou, regularizando as faturas correspondentes, bem como ao ressarcimento dos danos morais que experimentou.

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 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 demonstrou satisfatoriamente que agiu em conformidade com o contrato implementado com o autor.

Pelo exame dos autos, patenteou-se que a negociação entre as partes sucedeu exclusivamente por intermédio de contatos telefônicos, o que, aliás, constitui praxe nos dias de hoje.

Seria imprescindível, em consequência, que a ré amealhasse as gravações relativas aos protocolos elencados na petição inicial, pois somente assim atestaria que, ao revés do lá suscitado, cumpriu todas as obrigações que assumiu perante o autor.

Todavia, ela deixou de fazê-lo sob a justificativa de que *“os protocolos informados não foram localizados para pedido de gravação”* (fl. 35), oferecendo as “telas” que comprovariam sua assertiva.

No cotejo dessas posições, penso que a ré não forneceu subsídio que pudesse eximi-la de responsabilidade.

Isso porque a peça de ingresso menciona o número de **TREZE** protocolos dos contatos havidos para discussão em torno do problema posto (2016764030630, 2016775986211, 2016776037647, 2016776076183, 2016776081449, 2016800731392, 20166800755328, 2016800796381, 2017002698666, 2017602716332, 2017016786312, 20177016820942 e 20177155375532), ao passo que a ré relaciona somente **SEIS** como não localizados (2016764030630, 2016775986211, 2016776037647, 2016776076183, 2016776081449 e 2016800731392).

Tal quadro denota que a ré não se pronunciou sobre a maioria dos protocolos destacados pelo autor, seja para coligir as gravações que lhes diziam respeito, seja para refutar sua existência.


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

Esse panorama leva à convicção de que a dinâmica fática relatada pelo autor deve preponderar à míngua de lastro consistente que conduziu a entendimento diverso, não se desincumbindo a contento a ré do ônus que quanto ao assunto pesava sobre ela.

Acolhe-se bem por isso a postulação vestibular no que concerne à obrigação de fazer atribuída à ré, devendo ela responder pelos termos da contratação concretizada com o autor.

Por outro lado, os danos morais do autor estão igualmente configurados.

A simples leitura da petição inicial é suficiente para conceber o desgaste de vulto a que foi exposto o autor para resolver problema a que não deu causa.

Não se pode olvidar que toda a situação posta teve início por proposta da ré para que o autor alterasse o plano que mantinha junto à mesma (o que não foi negado em momento algum) e que ele buscou por catorze vezes (treze perante a ré e uma com a ANATEL) solucionar a pendência.

Além de não ter sido disponibilizado o serviço com as características apresentadas ao autor, as faturas emitidas com vencimento a partir de janeiro contemplaram valores diversos dos estipulados entre as partes.

Qualquer pessoa mediana que estivesse na posição do autor sofreria abalo profundo com todo esse contexto, a exemplo dele (no seu caso isso fica ademais agravado por suas condições pessoais), o que basta à caracterização 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\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para: (1) condenar a ré ao cumprimento de obrigação de fazer consistente em disponibilizar na linha de telefonia celular do autor, no prazo máximo de dez dias, o plano contratado (7GB + 1000 minutos por R\$ 99,00 mensais), regularizando as faturas correspondentes, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, até o limite de R\$ 10.000,00; (2) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 8.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, 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

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação imposta no item 1 supra, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pelo autor, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento da obrigação imposta no item 1 supra (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

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 intemem-se.

São Carlos, 05 de julho de 2017.

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