



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: **0001360-62.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
Requerente: **JONATAS KERR DE OLIVEIRA**
Requerido: **TIM BRASIL SERVIÇOS E PARTICIPAÇÕES 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 ter recebido ligação de um vendedor da ré, o qual lhe ofereceu um plano de telefonia móvel que contemplava "internet ilimitada" na velocidade de "1 mega".

Alegou ainda que posteriormente constatou que tal oferta não foi confirmada, seja em função da baixa velocidade, seja pelo bloqueio do acesso à rede mundial de computadores.

Já a ré em contestação esclareceu que em verdade o uso da internet pelo autor seria ilimitado, mas haveria diminuição de velocidade após o consumo integral da franquia contratada.

O dado mais relevante constante dos autos consiste na gravação do contato havido com o autor por iniciativa da ré em que foi oferecido a ele uma melhoria no plano de que dispunha.


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 oitiva dessa gravação deixa claro que a proposta efetuada importaria o uso de "*internet ilimitada*" com uma velocidade de "*I mega*", precisamente como consignado na petição inicial.

A ré não se pronunciou sobre tal elemento de convicção na peça de resistência (já então dispunha da aludida gravação) e ao fazê-lo especificamente sobre o tema se limitou a reiterar e ratificar os termos da contestação (fl. 74), de sorte que não refutou a oferta levada a cabo ao autor.

O argumento de que em verdade o autor dispunha de acesso ilimitado, mas com diminuição da velocidade quando a franquia fosse consumida, não beneficia a ré.

Isso porque ao perfilar esse entendimento a ré patenteou que no mínimo inobservou um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC, qual seja o da "*informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*".

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES**:

"O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)" ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).

A informação, ademais, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, "*deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa*" (REsp. 586.316/MG).

Ora, quando o autor recebeu a notícia de que teria acesso ilimitado à internet é óbvio que considerou que não sofreria restrição alguma a tanto, como de resto se daria com qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição.

Se, ao contrário, diante de cenário específico ocorresse alguma modificação seria imprescindível que de maneira clara isso fosse exposto ao autor (para que pudesse avaliar a conveniência da nova contratação), mas como a cautela não foi seguida é de rigor a conclusão de que a ré não lhe dispensou o tratamento que seria exigível.



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 panorama traçado denota que prospera no particular a postulação exordial, condenando-se a ré ao cumprimento do que foi oferecido ao autor.

Nem se diga que ela não dispõe de meios para fazê-lo (fls. 112 e seguintes), na medida em que a fls. 107/108 o autor comprovou o contrário.

Já no que concerne à restituição do valor pago pelo autor por serviços que não lhe foram disponibilizados, seu pleito igualmente vinga em face da inexistência da contraprestação que justificasse esses pagamentos.

A 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 vislumbro cogitar de má-fé da ré, conquanto sua conduta tenha sido abusiva, de sorte que não terá aplicação a aludida regra.

Por fim, reputo presentes os danos morais invocados pelo autor.

A simples leitura do processo denota o grande desgaste a que ele foi exposto por situação que não criou, na esteira das regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95).

Buscou resolvê-la até mesmo junto ao PROCON local, sem êxito, de modo que a dinâmica ultrapassou em larga medida os simples aborrecimentos próprios da vida cotidiana e não atinou a simples descumprimento contratual.

O valor pedido pelo autor está em consonância com os critérios utilizados em casos afins (leva em conta condição econômica das partes 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).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré: (1) à obrigação de fazer consistente em cumprir a oferta realizada ao autor (tal como declinado na petição inicial, especialmente quanto à “*internet ilimitada*” na velocidade de “*1 mega*”) no prazo máximo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais); (2) a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação; (3) a pagar ao autor a quantia de R\$ 109,45, 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

Quanto à obrigação de fazer imposta no item 1 supra, ressalvo desde já que em caso de descumprimento, 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 (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, 21 de novembro de 2016.

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