

**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: **1003178-95.2017.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**
Requerente: **Diego Avila de Mello**
Requerido: **Telefônica Brasil 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,

DECIDO.

Trata-se de ação em que o autor alegou ter celebrado há anos contrato com a ré, relativamente à prestação de serviços de telefonia e de acesso à *internet* por parte da mesma.

Alegou ainda que em janeiro/2017 alterou o plano aludido, passando a velocidade de acesso de 10 para 2 "megas" e depois de 200 para 100 minutos de ligações, mas a ré continuou realizando cobranças em desconformidade com o novo ajuste.

Salientou que o problema não foi resolvido, sem embargo das inúmeras tentativas que levou a cabo para tanto.

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.



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

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, quanto aos fatos trazidos à colação, aquela norma tem incidência na espécie.

Assentada essa premissa, observo que a ré não demonstrou satisfatoriamente a legitimidade dos débitos impugnados pelo autor.

Limitou-se a amealhar as "telas" de fls. 72/80, as quais – unilateralmente confeccionadas – não possuem por si só o condão de patentear com exatidão o tipo de contrato implementado entre as partes.

Como se não bastasse, as gravações por ela apresentadas durante a tramitação do processo não fornecem subsídios que atuem em seu favor.

Nesse sentido, registra-se de início que inorreu a oferta de todas as gravações atinentes aos protocolos elencados a fls. 117, mas somente a parte deles.

É possível notar, porém, que o autor em mais de uma ocasião alude à mudança de plano para a redução de 10 para 2 "megas" em janeiro/2017 e que em fevereiro/2017 um funcionário chamado Guilherme confirmou que isso se concretizaria.

Esses contatos chegaram a ser admitidos pela atendente da ré, a qual ressaltou que não era possível identificar o conteúdo dos mesmos.

De qualquer modo, tocava à ré atestar que efetuou cobranças em consonância com o que foi avençado com o autor, mas ela não se desincumbiu satisfatoriamente desse ônus na medida em que nada de concreto aponta para tal direção.

A dinâmica fática descrita pelo autor, em consequência, deve ser aceita sem reservas à míngua de dados consistentes que se contrapusessem a ela.


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

Por fim, é de se notar que a ré em momento algum forneceu subsídios que levassem à convicção de que a velocidade de acesso à *internet* disponibilizado ao autor estaria em dissonância com o que ele no particular assentou (2 "megas" desde janeiro/2017).

Reunia plenas condições – especialmente técnicas – para tanto, mas nada produziu a propósito.

O quadro delineado torna de rigor o acolhimento da pretensão deduzida.

Assim, a decisão de fls. 37/38 deverá ser confirmada para que as cobranças a cargo da ré se façam de acordo com o que lá foi determinado, com imposição de multa na hipótese de descumprimento.

A restituição dos valores pagos a mais pelo autor igualmente se impõe, mas 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, de sorte que não terá aplicação a aludida regra.

Já os danos morais estão configurados.

A simples leitura da petição inicial, permeada de grande quantidade de protocolos que cristalizam as tentativas do autor em reverter problema a que não deu causa, confirma que ele foi exposto a desgaste de vulto que foi muito além do simples aborrecimento próprio da vida cotidiana.

A ré ao menos na espécie sob exame não dispensou ao autor o tratamento que seria exigível, causando-lhe grandes transtornos que o afetaram, como de resto afetariam uma pessoa mediana que estivesse em seu lugar.

É o que basta para a caracterização dos danos morais passíveis de reparação.

O valor da indenização está em consonância com os critérios usualmente empregados em situações afins (toma em conta a 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), merecendo vingar.

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

**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

1) condenar a ré ao cumprimento de obrigação consistente em **abster-se** de cobrar do autor valores correspondentes a 200 minutos de ligações e 10 "megas" de acesso à *internet*, devendo restringir-se a fazê-lo pelos valores correspondentes a 100 minutos em ligações e 2 "megas" de acesso à *internet*, sob pena de multa correspondente a R\$ 300,00 (trezentos reais) por cobrança indevidamente realizada;

2) condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 122,78, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação, além de outras referentes à diferença da cobrança a maior pelo acesso à *internet* e de plano de ligações em descompasso com a decisão de fls. 37/38, cobradas após o ajuizamento da ação;

3) condenar a ré a pagar ao autor a importância de R\$ 8.000,00, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Torno definitiva a decisão de fls. 37/38.

Independentemente do trânsito em julgado da presente, intime-se a ré pessoalmente para imediato cumprimento da obrigação que lhe foi 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, 30 de junho de 2017.

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