



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **0011509-54.2015.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **CRISTIANE APARECIDA LANA**
 Requerido: **Telemar Norte Leste Sa**

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 que é titular de linha telefônica à qual está vinculado um pacote OI VELOX, mas desde novembro de 2014 a ré passou a fazer cobranças indevidas.

Alegou ainda que tais cobranças derivariam da alteração da velocidade de 2M para 5M, quando na verdade recebeu a garantia de que tal mudança não produziria reflexos no preço da mensalidade, de serviços não contratados, de majoração indevida pela utilização de linha telefônica fixa e de imposição de fidelidade quando na verdade ela não foi ajustada.

Almeja ao ressarcimento dos danos materiais (diferença entre o que pagou e o que era efetivamente devido) e morais que sofreu.

Já a ré em contestação salientou a inexistência de falhas na prestação dos serviços a seu cargo, bem como assinalou que os valores cobrados da autora não padeceriam de qualquer irregularidade; impugnou, ademais, o pleito para reparação de danos morais.



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Pelo que se extrai dos autos, a autora impugna valores que lhe foram cobrados pela ré à míngua de lastro a respaldá-los.

O relato de fls. 02/05 detalha com exatidão a origem dos fatos trazidos à colação e também em que consistiria a cobrança de valores indevidos por parte da ré.

Assentadas essas premissas, seria de rigor que elementos mínimos fossem amealhados para denotar que os montantes pagos pela autora ao longo do tempo tinham amparo a justificá-los.

Tocava à ré a demonstração pertinente, de acordo com o que dispõe o art. 6º, inc. VIII, parte final, do Código de Defesa do Consumidor (cujos requisitos estão presentes), como ficou claro a fl. 148, mas ela não se desincumbiu desse ônus.

Nesse sentido, limitou-se a salientar que não incidiu em falha quando prestou os serviços e que os valores cobrados eram devidos, sem todavia tecer uma única consideração sobre o que foi alegado pela autora.

Não comprovou, portanto, que poderia promover a mudança da velocidade de acesso à *internet* alterando o preço correspondente, que todos os serviços cobrados da autora foram regularmente convencionados, que poderia aumentar o valor pelo serviço de telefonia fixa e que foi ajustada a cláusula de fidelização com a mesma.

Como se não bastasse, a ré foi instada a amealhar cópias das gravações dos contatos mantidos entre as partes a propósito dos fatos discutidos, com a advertência de que em caso de silêncio o relato feito pela autora sobre o assunto seria reputado verdadeiro (fl. 144).

Entretanto, na manifestação de fls. 146/147 a ré não fez considerações sobre essa matéria e tampouco apresentou as referidas gravações.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida.

A ré de um lado não logrou satisfatoriamente demonstrar a higidez de todas as cobranças dirigidas à autora, inclusive ofertando as gravações de contatos havidos que pudessem legitimá-las, e, de outro, não negou com a indispensável segurança os equívocos que lhe foram apontados, não se lhe aproveitando as considerações genéricas contidas na contestação.

Isso significa que as planilhas de fls. 04/05 – contra as quais a ré de igual modo não se voltou – refletem valores cobrados a maior da autora, impondo-se a devolução da diferença apurada como forma de ressarcir-la dos danos materiais que lhe foram impostos.

Os danos morais, outrossim, restaram configurados.



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

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

A simples leitura dos autos evidencia a grande quantidade de ações implementadas pela autora para a resolução de problemas a que não deu causa, sempre sem êxito.

Contatos com a ré, reclamações junto à ANATEL e até mesmo o acionamento do PROCON local foram buscados, mas em momento algum surtiram os efeitos desejados.

É óbvio que isso impôs desgaste de vulto à autora, como de resto sucederia com qualquer pessoa mediana que estivesse em sua posição, bastando invocar as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) para chegar a tal conclusão.

A ré ao menos no caso dos autos não dispensou à autora o tratamento que lhe seria exigível, patenteando-se que a espécie vertente ultrapassou em larga medida os meros dissabores inerentes à vida cotidiana e foi além do simples descumprimento contratual.

O valor da indenização está em consonância com os critérios seguidos em hipóteses afins (observa 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 condenar a ré a (1) cobrar a autora pelos serviços estritamente contratados entre as partes, na forma do relato e dos valores indicados da petição inicial, e (2) para pagar à mesma a quantia de R\$ 5.131,76, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Caso a ré não efetue o pagamento (item 2 supra) no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento a obrigação prevista 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.

P.R.I.

São Carlos, 14 de março de 2016.

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