



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: **0004989-78.2015.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Prestação de Serviços**
 Requerente: **MARCIO AURELIO MASTROFRANCISCO**
 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,

D E C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou ser cliente da ré há aproximadamente quinze anos e que em 15/11/2013 ela lhe ligou oferecendo o envio de um *tablet* sem custos e com seguro, aceitando-o.

Alegou ainda que a ré depois começou a debitar valores relativos ao novo serviço e, como se não bastasse, exigiu o pagamento de uma multa quando solicitou a rescisão desse contrato, com o que não concordou.

Já a ré esclareceu em contestação que não ocorreu qualquer falha na prestação dos serviços a seu cargo, além de sustentar a regularidade da imposição da multa pelos serviços disponibilizados ao autor.

Como se vê, sustentou o autor que a contratação do serviço relativo ao *tablet* foi feita por iniciativa da ré e que isso se faria de maneira gratuita, enquanto a ré argumentou que a pertinência da multa pela rescisão desse negócio.



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

É incontroverso que tal transação foi celebrada a partir de contato telefônico (o que a própria ré reconheceu a fl. 23, primeiro parágrafo) e nesse contexto tocava à ré comprovar que houve a perfeita elucidação de como ela se desdobraria, especialmente quanto à incidência de multa na hipótese de rescisão provocada pelo autor.

Isso deriva da regra do art. 6º, inc. VIII, do CDC, não se podendo olvidar que a ré reunia plenas condições técnicas para demonstrar o teor da conversa mantida com o autor por ocasião da consumação do negócio.

Ela, porém, não se desincumbiu desse ônus porque deixou de amearhar os dados concernentes ao assunto.

Em consequência, é de rigor concluir que há no mínimo dúvida consistente sobre a observância por parte da ré quanto a 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, como não foi amearhado sequer um indício das condições apresentadas ao autor quando aceitou a contratação do serviço oferecido pela ré, reconhece-se a existência de dúvida sobre como isso se implementou, vale dizer, se claramente ele foi informado de que ficaria sujeito ao pagamento de multa se desejasse rescindir o contrato.

Bem por isso, reputa-se que a ré não possui lastro consistente para postular a cobrança dessa ordem, de modo que o acolhimento da pretensão deduzida transpõe-se como alternativa mais adequada à solução do feito.



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

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para declarar a rescisão do contrato de prestação de serviços (*TDATA MANUTENÇÃO ESTENDIDA VIVO FIXO/SOLUCIONA TI*) tratado nos autos sem a exigência do pagamento de qualquer multa ao autor.

Poderá a ré em trinta dias reaver o *tablet* que se encontra na posse do autor independente de outra intimação para tanto.

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 agosto de 2015.

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