

**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: **1005039-82.2018.8.26.0566**  
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Telefonia**  
Requerente: **Lucilene Gentil Moreira Pugliesi**  
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 a autora alegou que era titular de duas linhas telefônicas junto à ré e que em fevereiro/2018 um funcionário da mesma a procurou informando que o seu plano convencional de acesso à *internet* (vinculado a uma das linhas) deixaria de existir, sendo substituído sem qualquer custo pelo plano "Vivo Speedy Fibra".

Alegou ainda que para sua surpresa a ré instalou posteriormente duas outras linhas telefônicas em seu estabelecimento, além de passar a cobrar valores indevidos a esse título, inclusive por serviços não avençados.

Salientou que não obstante as inúmeras tentativas que levou a cabo, não conseguiu resolver a pendência.

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 a autora 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 a legitimidade das condutas que lhe foram imputadas.

Ao contrário, limitou-se na contestação a asseverar que agiu no exercício regular de seu direito e que a contratação implementada deveria ser respeitada pela autora.

Em abono às suas explicações, coligiu “telas” (fls. 87/92) unilateralmente confeccionadas e que não foram respaldadas por outros elementos de convicção.

Com isso, a ré deixou de patentear que no momento do ajuste em apreço as condições da transação foram devidamente detalhadas à autora, ao contrário do relato vestibular.

Como se não bastasse, a testemunha Daniela Ferrarini prestou seguro depoimento respaldando a petição inicial em todos os seus termos.

Confirmou que a autora era titular de duas linhas telefônicas, utilizando uma para acesso à *internet* e a outra para a realização e recebimento de ligações.

Confirmou também que em fevereiro/2018 um rapaz de nome André se apresentou representando a ré e dizendo que a autora seria obrigada a alterar o plano que mantinha para outro (Plano Fibra), o que lhe redundaria a diminuição de custos aproximadamente pela metade porque uma só linha seria utilizada para os dois serviços, com qualidade superior.

Todavia, os fatos subsequentes foram muito diferentes porque houve a instalação de duas novas linhas – sem solicitação da autora – e a elevação do valor pago de aproximadamente R\$ 300,00 para R\$ 700,00.


**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 testemunha também deixou claro que o *modem* da linha anteriormente usada para acesso à *internet* foi levado sem explicação e que as diversas tentativas para resolução dos problemas – que perpassaram até pela ACISC e pelo PROCON local – foram infrutíferas.

Aliás, a esse respeito é relevante notar que a autora elencou diversos protocolos de contatos mantidos para sanar a pendência, sem êxito (fl. 04, quarto parágrafo), ao passo que a ré não os impugnou específica e concretamente ou trouxe mídias contendo as respectivas gravações.

O conteúdo desses contatos, portanto, deve ser reconhecido como o mencionado pela autora.

A conjugação desses elementos permite concluir que a ré 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, como já destacado, não há nos autos lastro consistente para firmar a ideia de que a autora contratou duas linhas telefônicas a um custo superior ao que tinha antes (o que é, ademais, ilógico), bem como os serviços que descreveu na exordial.

A consequência que daí deriva é que a situação deverá retornar ao *status quo ante*, relativamente aos serviços prestados pela ré.


**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 aos valores cobrados da autora por força da nova contratação, haverão de ser declarados inexigíveis precisamente pela falta de comprovação de que a ré tinha amparo a pleiteá-los, o que significa de igual modo que deverão ser restituídos à autora.

Por fim, reputo que os danos morais estão configurados nos autos.

A simples leitura da peça de ingresso denota que a autora foi exposta a desgaste de vulto por fatos a que não deu causa, sendo que isso foi potencializado pela reiterada inércia da ré ao não atender aos diversos contatos de iniciativa da mesma.

Conclui-se que a ré com isso ao menos na espécie vertente não dispensou à autora o tratamento que seria exigível, afetando-a severamente como de resto sucederia com qualquer pessoa mediana que estivesse na sua posição, ultrapassando-se em larga medida os meros dissabores próprios da vida cotidiana.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, 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 à autora em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM**

**PARTE** a ação para:

(1) condenar a ré ao cumprimento de obrigação de fazer consubstanciada no restabelecimento dos serviços contratados pela autora antes de fevereiro de 2018, seja quanto à extensão, seja quanto aos custos, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, até o limite de R\$ 5.000,00;

(2) declarar inexigíveis os débitos elencados a fl. 12, item d;

(3) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 689,71, acrescida de correção monetária, a partir do desembolso de cada soma que a compôs, e juros de mora, contados da citação, bem como de outras quantias desembolsadas pela autora ao longo do processo em face dos débitos ora declarados inexigíveis;

(4) condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

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 pela autora, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

**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

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).

Torno definitivas as decisões de fls. 46/47 e 53.

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, 23 de agosto de 2018.

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