



Número: **0854354-18.2018.8.14.0301**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **5ª Vara do Juizado Especial Cível de Belém**

Última distribuição : **03/09/2018**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
MARIA DA GLORIA GOMES CRISTINO (RECLAMANTE)		FABRICIO GOMES CRISTINO (ADVOGADO)	
Claro S.A. (RECLAMADO)			
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
11651 721	19/07/2019 16:32	<a href="#">Sentença</a>	Sentença

Processo nº 0854354-18.2018.8.14.0301

Reclamante: **MARIA DA GLÓRIA GOMES CRISTINO**

Reclamado: **CLARO S/A**

Juíza: **TANIA BATISTELLO**

### **SENTENÇA**

Trata-se de AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS movida por MARIA DA GLÓRIA GOMES CRISTINO, em face da CLARO S/A, na qual sustenta, em síntese, que é cliente da Requerida desde 2015, quando contratou os serviços de telefonia e internet fixa e móvel.

Aduziu que a partir da fatura com vencimento em dezembro de 2015, passou a perceber cobranças referentes a “Serviços de terceiros” no valor de R\$ 19,96 (dezenove reais e noventa e seis centavos) e de R\$ 14,90 (quatorze reais noventa centavos), todos os meses, mas desconhece a origem dessas cobranças e somente após diversas ligações conseguiu fazer cessar as referidas cobranças. Refere, ainda, que por ocasião da contratação do serviço de internet fixa, optou pelo pacote de 60MB de velocidade, no valor de R\$ 137,77 (cento e trinta e sete reais e setenta e sete centavos). Entretanto, durante o período de contratação, a Requerida lhe forneceu internet de apenas 35MB, e cobrou pela conexão de 60MB, sendo corrigida para 60 MB, somente a partir de 01/2018, após diversas ligações, porém, a velocidade real não passa de 16,32 MB, ou seja, menos de 50% (cinquenta) por cento da franquia contratada.

Informou que na fatura com vencimento em março de 2018, a Requerida voltou a cobrar serviço de R\$ 14,40 (quatorze reais e quarenta centavos) sob a sigla “Claro foto”, o qual também desconhece, uma vez que jamais solicitou tal serviço. Por último, aduziu que em maio de 2017, solicitou a alteração de seu plano, lhe sendo informado que seria cobrado apenas R\$ 524,99 (quinhentos e vinte e quatro reais e noventa e nove centavos), com ligações ilimitadas e 50GB de limite e internet móvel, porém, todas as faturas posteriores ultrapassaram essa quantia e depois de algum tempo percebeu que no contrato constam dois valores para o plano ao qual aderiu, motivo que leva a necessidade de intervenção judicial para sanar as obscuridades apontadas.



Ao final, requereu a condenação da Reclamada ao pagamento de indenização no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de compensação por danos morais; restituição, em dobro, dos valores cobrados a título de “SERVIÇOS DE TERCEIROS”, nos valores de R\$ 19,96 (dezenove reais e noventa e seis centavos) e R\$ 14,90 (quatorze reais noventa centavos) entre janeiro e dezembro de 2016; a restituir em dobro do valor pago a maior pelo serviço de internet fixa ou a conversão em perdas e danos e a restituição, em dobro, dos valores pagos a maior de R\$ 524,99 (quinhentos e vinte e quatro reais e noventa e nove centavos), referente ao plano contratado no período de maio de 2017 a julho de 2018 ; os benefícios da justiça gratuita e a inversão do ônus da prova.

Em contestação a Reclamada negou a existência de falhas na prestação do serviço, afirmando que os “serviços de terceiro”, e “Claro Foto” foram devidamente contratados, e trata-se de serviços de conteúdo de voz, texto e imagens, disponibilizados para aos clientes Claro que o solicitam; quanto ao serviço de internet, informou que a Autora solicitou internet de 35MB no momento da contratação, pelo valor de R\$ 137,77 (cento e trinta e sete reais com setenta e sete centavos), e somente em 20/01/2018, fora solicitada a alteração da velocidade de internet para 60MB, mantendo o valor, conforme tela do seu sistema interno; quanto a velocidade da internet sustenta que a entrega mínima de 40% da velocidade estabelecida pela ANATEL está sendo cumprida; quanto ao valor do plano, refere que todas as cobranças são devidas por se tratarem de serviços adicionais que são regularmente contratos pela Autora, como serviços de internet extra, e que a fatura com vencimento em 10/07/2017, apresenta multa por alteração contratual, pois houve a modificação do plano antes do término da fidelidade, pugnando pela total improcedência da ação. É o relatório. Decido.

Inicialmente, passo à análise do pedido de concessão dos benefícios da gratuidade da justiça formulado pela Reclamante.

Verifica-se que a Reclamada tem condições de arcar com mensalidade de televisão por assinatura, internet e telefonia por cerca de R\$ 1.000,00 (mil reais) ao mês, como pode ser observado na fatura de julho de 2017, militando em seu desfavor a presunção de veracidade de sua declaração de insuficiência de recursos, prevista no § 3º do art. 99 do CPC/2015, evidenciando que detém as condições de arcar com eventuais custas processuais e honorários que poderão ser fixados na fase recursal. Assim, nos termos do § 2º do art. 99 do Código de Processo Civil, a Reclamante deverá comprovar, no prazo de 10 (dez) dias, sua insuficiência de recursos, sob pena de indeferimento do pedido de gratuidade da justiça, em caso de interposição de eventual recurso.



No mérito, tratando-se de relação de consumo em que a Reclamante se revela consumidora e hipossuficiente no que tange à produção probatória, inverte o ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Ressalte-se que os requisitos para inversão do ônus da prova previstos no referido Código no que concerne a verossimilhança das alegações formuladas e hipossuficiência do consumidor, bastando a presença de apenas um para o deferimento da medida. Ademais, a parte Reclamante apresentou diversos protocolos de atendimentos, cujos documentos não foram impugnados pela Reclamada, tornando verossímeis suas alegações.

Ressalte-se, ainda, que de acordo com a Teoria da Distribuição Dinâmica do Ônus da Prova, a parte Reclamada detém as melhores condições de provar que não houve falha na prestação do serviço contratado, estando em seu poder os documentos e informações técnicas pertinentes.

Caberia, portanto, à parte Reclamada o ônus de provar que não houve falha na prestação do serviço contratado, o que não o fez, em sua integralidade, uma vez que violou o dever de informação ao realizar cobranças referentes a serviços de terceiros, sem especificação da origem, o que viola a boa-fé objetiva, por ausência de informação adequada e clara sobre as cobranças, nos termos do art. 6º, III, da Lei 8.078/90.

Nesse diapasão, entendo que comporta procedência, em parte, quanto ao pedido de restituição, em dobro, dos valores indevidamente cobrados a título de serviços de terceiros, nos meses de fevereiro de 2016 a junho de 2016, e agosto de 2016 a dezembro de 2016, visto que nas faturas vencidas em 10/01/2016 e 10/07/2016, não há cobranças dos referidos serviços e o pedido da parte Autora se limitou às faturas do período de 01/2016 a 12/2016, nos termos do § único do art. 42, do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao pedido de restituição, em dobro, de valores indevidamente pagos por velocidade de internet não entregue, entendo que não comporta deferimento, visto que a Reclamada se desincumbiu de provar que a mudança de velocidade somente fora requerida em 20/01/2018, permanecendo o mesmo valor, conforme telas de seu sistema interno constante da contestação (Id 10314944, pág. 08), não havendo protocolos específicos que sustentem a alegação da Autora, uma vez que a mesma abriu vários protocolos, sobre os mais variados questionamentos, inclusive, grande parte dos foram apresentados são para solicitar códigos de barra para pagamento das faturas, não havendo especificação da maioria dos protocolos.



Acrescente-se, ainda, que as partes não informam qual era a diferença de valor da internet de 35 MB para a de 60 MB, o que impossibilita possível restituição de valores, caso o direito restasse comprovado, não havendo que se falar em conversão em perdas e danos, já que o referido instituto apresenta natureza jurídica diversa da ora analisada, por se tratar aquela de reparação do prejuízo sofrido pelo credor com o inadimplemento da obrigação de fazer ou não fazer e não de restituição de valores perfeitamente possíveis de serem comprovados nos autos.

No que se refere à velocidade contratada e a efetivamente disponibilizada, entendo que houve falha na prestação do serviço da Recorrida, tendo a Autora comprovado que a velocidade em contratada em maio de 2018, era de 60 MB, todavia, não preenchia o requisito mínimo estabelecido pela ANATEL que era de 40% da velocidade contratada, não chegando nem ao mínimo de 24 mb/s para 60 MB contratados, conforme telas de teste de velocidades efetuados pela Autora (Id 6362623), não havendo prova documental, em sentido contrário, que tenha sido apresentada pela parte Reclamada, que detém a melhor capacidade de prova nesse sentido, confirmando-se, assim, que existiu a falha na prestação do serviço ofertado, o que será levado em consideração, por ocasião da apreciação do pedido de indenização por danos morais.

Por outro lado, no que se refere às cobranças em valor acima do contrato no Plano da Autora, verifica-se que se trata do Combo Multi ofertado pela Reclamada, o qual engloba os serviços de TV a cabo, internet, telefone fixo e 04 (quatro) linhas de telefones móveis com internet, e que conforme consta do contrato, assinado pela Autora, em 13/05/2017 (Id 10314946), os serviços adicionais contratados separadamente agregam valores ao plano principal, inclusive, no que se refere à multas por alteração do plano, compartilhamento de internet, pacotes extra contratados, o que tem acontecido mensalmente e alterado significativamente, o plano da Autora, principalmente, quanto aos serviços adicionais contratados pelas 04 (quatro) linhas de telefones móveis, além de ligações para outro Estado feitas por código de operadora diverso da empresa prestadora do plano, e que por falta de questionamentos específicos, por parte da Reclamante na inicial, em relação aos adicionais, não cabe à este Juízo, selecionar o que foi ou não verdadeiramente contratado pela titular, devendo ser declaradas, portanto, de acordo com esse entendimento, legítimas as cobranças feitas em valores acima do valor mínimo do plano contratado.

Por fim, deve ser reconhecido que a Reclamada operou com ilicitude, estando configurada a falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC) e convém lembrar que para o Direito do Consumidor, dispensa-se a prova da culpa do fornecedor, para sua responsabilização. Trata-se da adoção da teoria da responsabilidade objetiva, constante do



artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, que somente pode ser afastada quando o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC).

Ocorre que não vislumbro a presença de qualquer destas excludentes de ilicitude, não havendo dúvidas de que existiu a falhas na prestação do serviço da Reclamada, em especial o pouco caso demonstrado na resolução de problemas simples, o que certamente causou danos à Autora que vão muito além dos meros aborrecimentos da vida cotidiana, caracterizando o dano moral sofrido pela Reclamante, por se tratar de violação a direito de personalidade, de natureza imaterial, bastando, por essa razão, a comprovação da ocorrência do fato gerador de tal lesão, o que restou evidenciado no caso em tela no que tange ao tratamento dispensado à Reclamante.

No tocante ao valor indenizatório, entendo que o magistrado deve buscar a justa medida, na qual compreenda compensação à vítima pelos danos sofridos, sem transformar a indenização em fonte de enriquecimento indevido, atendendo-se ao seu caráter pedagógico-educativo no intuito de desestimular a reiteração de condutas ilícitas. Deve ser lavada em conta, ainda, a capacidade econômica de ambas as partes, de modo a evitar que a compensação seja irrisória para a vítima e impedir que o causador do ato ilícito seja reduzido à insolvência.

Amparada nesses critérios, entendo que a condenação no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) satisfaz os referidos parâmetros, sem descuidar da proporcionalidade e razoabilidade com relação ao dano sofrido, devendo o referido valor ser corrigido pelo índice do INPC/IBGE a partir desta data, conforme Súmula nº 362 do E. STJ, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento ao mês), a partir da citação.

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a demanda para condenar a Reclamada a restituir à Autora, em dobro, a quantia principal de R\$ 258,91 (duzentos e cinquenta e oito reais e noventa e um centavos), com correção monetária pelo INPC, a partir do efetivo prejuízo, conforme Súmula nº 43 do STJ e juros de mora de 1% (um) por cento ao mês a contar da citação. Condeno, ainda, a Reclamada ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de correção monetária pelo índice do INPC/IBGE a contar desta data, acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação. Julgo improcedente os demais pedidos, nos termos da fundamentação.

Em caso de eventual interposição de recurso inominado, a Reclamante deverá comprovar sua insuficiência de recursos para arcar com as custas processuais, sob pena de indeferimento do pedido de gratuidade da justiça. Extingo o processo com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Certificado o trânsito em julgado, aguarde-se o prazo de quinze dias para cumprimento voluntário da sentença, findo o qual o valor da condenação deverá ser atualizado com a incidência de pena de multa de 10% (dez por cento), nos termos do art. 523, § 1º, do Código de Processo Civil. Cumprida a obrigação e havendo concordância quanto ao



valor pago, expeça-se alvará em favor da credora ou se decorrido o prazo de 06 (seis) meses sem pedido de execução, os autos deverão ser arquivados, dando-se baixa nos registros.

Sem custas e honorários no primeiro grau de jurisdição, conforme art. 54 e 55, da Lei 9.099/95.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Belém, PA, 19 de julho de 2019.

**TANIA BATISTELLO**

Juíza de Direito Titular da 5ª Vara do JEC da Capital.

