



**Poder Judiciário do Estado de Sergipe  
10º Juizado Especial de Aracaju**

Nº Processo 201941101917 - Número Único: 0010822-56.2019.8.25.0084

Autor: THIAGO NORONHA VIEIRA

Réu: VIVO S/A

Movimento: Julgamento >> Com Resolução do Mérito >> Procedência em Parte

**PROCESSO Nº: 201941101917**

**SENTENÇA**

Dispensado o relatório, com espeque no art. 38, caput, da Lei nº 9.099/95.

Trata-se de ação proposta por **THIAGO NORONHA VIEIRA** em face de **TELEFÔNICA BRASIL S.A (VIVO)**, através da qual requer:

- a) a manutenção do valor acordado em R\$159,89 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta e nove centavos) por prazo indeterminado;
- b) a condenação da empresa requerida em reparação moral no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais);
- c) a condenação da requerida em R\$ 2.000,00 (dois mil reais a título de indenização pelo seu desvio produtivo.

Narra o autor que é “cliente de telefonia fixa e internet oriundo da GVT, ou seja, antes de 2016, quando a empresa foi comprada pela Requerida. Ocorre que, com o passar do tempo, fez a adesão do chamado “*combo*”, ou seja, possui três serviços combinados: telefone fixo, internet e televisão a cabo. Como o “*combo*” tem uma vigência de 12 (doze) meses e que, neste vencimento, sempre há um reajuste, todos os anos o autor monitora e faz a renegociação dos termos do contrato de modo a manter o mínimo de mudança possível. [...] Pois bem, em 30/04/2018, realizou ligação sob o protocolo 300420182043046 para confirmar quando seria o vencimento do plano vigente e qual seria a melhor data para ligar e renegociar. Na ligação foi informado que a data seria no dia 19/05/2018, data de vencimento da apuração do último mês e, portanto, melhor data de renegociação. [...] Afirma que ligou primeiro às 10h50 e, com a queda da ligação, fez nova chamada às 11h, sob o protocolo nº 19052018-9374894 onde combinou que a partir da próxima fatura, que viria em Julho, o novo valor pelo combo seria R\$ 157,59 (cento e cinquenta e sete reais e cinquenta e nove centavos). Ocorre que, nos meses que se seguiram, todos os boletos do meu plano vieram com erros, conforme se verifica através das segundas vias pós-contestação houveram meses em que havia diferenças de quase R\$ 50,00 (cinquenta reais), enquanto n’outros meses de R\$ 7,00 (sete reais). O fato é que por conta deste erro reiterado todos os meses tinha que realizar ligações para a central da empresa para

questionar valores. [...] Efetuou nova ligação, foi transferido até o setor de qualidade, sob o protocolo nº 030420196777018, conversando com a preposta de nome Gabriela, onde alteramos o plano para o valor reajustado de R\$ 159,89 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta e nove reais) por prazo indeterminado.”

Em sua resposta, a requerida sustenta, em síntese, que inexistente defeito ou vício na prestação do serviço, e que os valores avençados são descontos temporários e de caráter não obrigatório, não sendo cabível qualquer tipo de indenização, seja por danos morais ou por desvio produtivo. Diante do exposto, requer a improcedência total dos pedidos da parte autora.

Breve relato dos fatos. Passo a julgar.

## DO MÉRITO

Incidem sobre a lide os imperativos do Código de Defesa do Consumidor, pois presentes, *no caso*, as figuras do consumidor (art. 2º) e fornecedor (art. 3º), do referido diploma legal.

Nesse cenário, a disciplina legal aplicável ao caso em tela é a constante do art. 14 do CDC, hipótese de responsabilidade objetiva, caracterizada pela prescindibilidade de perquirição da culpa do ofensor, fazendo-se necessário, portanto, apenas a demonstração do evento, do dano e do nexo causal entre eles.

Assim, presente a verossimilhança das alegações autorais e patente sua vulnerabilidade, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Compulsando os autos, verifico ser incontroverso que houve a contratação do serviço de internet, telefonia e TV a cabo junto a VIVO.

Nesta senda, caberia a empresa Requerida demonstrar justo motivo para que não fossem emitidas as faturas que foram avençadas, de modo que o valor cobrado decorre do que fora ofertado pela própria empresa.

Isso porque, para elidir a alegação autoral, nos termos do art. 373, inciso II do NCPC, bastava a requerida trazer aos autos áudios das ligações apontadas pelo autor na petição inicial através dos inúmeros protocolos, contudo, não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, assumindo as consequências provenientes de sua inércia. Ressalto que a requerida sequer cita ou rebate qualquer dos protocolos indicados pela parte autora, para que fossem descaracterizados os valores apresentados na petição inicial.

Desse modo, patente é a falha na prestação do serviço da demandada, na medida em que não cumpriu os termos da oferta realizada através de ligação telefônica ao não disponibilizar a própria utilização do avençado, qual seja, a cobrança do valor de R\$159,89 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta e nove centavos) mensais.

Ademais, fora juntado aos autos nos documentos de pp. 31-62 às correções nos valores a partir do contato do cliente à operadora. O juízo, em análise detida, constatou 11 (onze) reclamações efetuadas pelo cliente para que fosse cumprido o acordado entre as partes, e somente após os contatos os valores de cobrança eram alterados, reforçando ainda mais o alegado pelo autor na negativa de vinculação ao que fora ofertado na contratação do pacote de serviços.

Ressalto que a oferta, por si só, já é suficiente para criar um vínculo entre fornecedor ou consumidor, surgindo uma obrigação pré-contratual, devendo o fornecedor cumpri-la nos exatos termos anunciados, vinculando-o contratualmente, segundo o princípio da vinculação contratual da publicidade.

Sobre a matéria, eis a previsão do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Assim, entendo que o novo acordo celebrado pelas partes para o pacote ficou estabelecido no valor de R\$159,89 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta e nove centavos), e considerando que a oferta vincula o fornecedor de serviços, entende este juízo que deve ser cobrado ao autor tal valor mensalmente, contudo, entendo que devem ser respeitados os reajustes anuais permitidos pela ANATE e não por prazo indeterminado como alega o autor.

## **DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E DESVIO PRODUTIVO**

No que diz respeito ao pedido de indenização por danos morais e desvio produtivo, tem razão a parte reclamante. É certo que os transtornos que acometeram o consumidor provocaram aborrecimento que excede a condição de mero dissabor, principalmente no caso do autor, que até o presente momento continua recebendo faturas com valores acima do contratado, bem como precisou despende de demasiado tempo para resolver o imbróglio, conforme se vê dos protocolos juntados, e das diversas comunicações trazidas aos autos, verificando-se que desde o mês de junho de 2018 o autor mantém contato com a empresa ré, sem que houvesse qualquer solução a fim de que fosse cobrado o valor celebrado entre eles.

**Especialmente nos processos relativos a telefonia, internet e TV a cabo, a experiência tem demonstrado a insatisfação dos consumidores com o fornecimento desses serviços, representada pelo alto número de ações movidas em face das empresas. O que se verifica, na maioria dos casos, é o abuso por parte destas, que não prestam o serviço da forma adequada (com interrupções ou cobranças indevidas) e que, mesmo diante de inúmeras reclamações dos consumidores, mantém o desrespeito ao consumidor, sem solucionar os problemas relatados. Por outro lado, verifico a ausência de resposta eficaz do Poder Judiciário a estas situações, ao entender que casos como o ora analisado representam aborrecimentos cotidianos não indenizáveis. Entendo ser fundamental a mudança na jurisprudência, para que as empresas sejam incitadas a promover uma melhora nos serviços fornecidos.**

A sensação de descaso agride psicologicamente o homem comum. Não é apenas a dor física que atinge a dignidade da pessoa humana. Evidenciado está o dano moral.

Vale transcrição dos ensinamentos de Maria Celina Bodin de Moraes:

"O dano é ainda considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, originam angústia, dor, sofrimento, tristeza ou humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas.(Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais, Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p.157)".

A indenização deve ter um caráter punitivo ao ofensor, com o fito de desestimular a reiteração da conduta lesiva, assim como compensatório à vítima, suficiente para lhe trazer

um consolo, uma compensação pelo mal que lhe causaram. Contudo, não deve servir como meio de ganho ou enriquecimento ilícito. Conforme preleciona Sérgio Cavalieri Filho:

"Creio que na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. (Programa de Responsabilidade Civil, item 19.5, págs. 97/98, 3ª edição, 2002)".

O consumidor não possui obrigação de esperar além do prazo legal preceituado no art. 18, § 1º, da Lei 8.078/90, ficando a mercê da vontade do comerciante ou do fabricante para solucionar o problema por tempo indeterminado.

Visualiza-se desvio produtivo do consumidor, como bem destaca Marcos Dessaune:

“Toda vez que um fato desses acontece, isto é, toda vez que dado fornecedor entrega ao consumidor um produto final defeituoso ou submete a uma prática legalmente proibida, o consumidor acaba precisando desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências – de atividades necessária ou por ele preferidas – para tentar sanar o problema criado pelo fornecedor, o que tem um custo de oportunidade intrinsecamente irre recuperável, que o consumidor não deseja para si.”

A conduta desidiosa da reclamada ensejou sentimentos negativos à reclamante, de indignação e menosprezo, que merecem ser reparados.

Tendo em conta os paradigmas colhidos de julgados de casos similares e em atenção ao binômio razoabilidade e proporcionalidade, estima-se razoável e compatível com suas finalidades reparatória e punitiva fixar o valor da indenização de danos morais e desvio produtivo, na quantia total de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

## DO DISPOSITIVO

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos autorais, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I do NCPC para:

a) DETERMINAR que a requerida mantenha os boletos no valor mensal de R\$ 159,89 (cento e cinquenta e nove reais e oitenta e nove centavos), referente ao plano contratado, respeitando os reajustes anualmente permitidos pela ANATEL.

b) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais e desvio produtivo do consumidor no total de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigido monetariamente pelo INPC a partir da publicação desta sentença e com juros de mora de 1% a.m desde a citação.

Sem custas e honorários advocatícios, a teor do art. 55 da Lei n. 9.099/95.

Interposto o recurso no prazo legal, certifique-se e voltem-me os autos conclusos.

Caso não haja recurso inominado, certifique-se sobre trânsito em julgado.

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



Documento assinado eletronicamente por **MARIA ALICE ALVES SANTOS MELO FIGUEIREDO, Juiz(a) de 10º Juizado Especial de Aracaju, em 21/08/2019, às 12:00:38**, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico [www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos](http://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos), mediante preenchimento do número de consulta pública **2019002114854-66**.