



Número: **8157086-11.2022.8.05.0001**

Classe: **PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL**

Órgão julgador: **17ª VARA DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR**

Última distribuição : **25/10/2022**

Valor da causa: **R\$ 10.050,99**

Assuntos: **Indenização por Dano Moral, Telefonia, Práticas Abusivas, Obrigação de Fazer / Não Fazer**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

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

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
AILTON SANTOS SANTANA (AUTOR)		IRAN DOS SANTOS D EL REI (ADVOGADO)	
TELEFONICA BRASIL S.A. (REU)		DAPHNE ANDRADE SANTANA (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
42825 1910	25/01/2024 15:59	Sentença	Sentença



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
17ª VARA DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR

Processo: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL n. 8157086-11.2022.8.05.0001
Órgão Julgador: 17ª VARA DE RELAÇÕES DE CONSUMO DA COMARCA DE SALVADOR
AUTOR: AILTON SANTOS SANTANA
Advogado(s): IRAN DOS SANTOS D EL REI (OAB:BA19224)
REU: TELEFONICA BRASIL S.A.
Advogado(s): DAPHNE ANDRADE SANTANA (OAB:BA41512)

SENTENÇA

Vistos etc.

Trata-se de AÇÃO DE PROCEDIMENTO COMUM movida por AILTON SANTOS SANTANA em desfavor de TELEFONICA BRASIL S.A., todos qualificados na petição inicial, na qual relata que a parte autora afirma ser cliente da parte ré, utilizando os serviços de telefonia móvel vinculados à linha número (71).....-4483. Nesse contexto, alega que a parte ré tem disponibilizado diversos benefícios para não assinantes, o que segundo ele, configura uma prática de tratamento desigual



entre os clientes, portanto em comportamento da discriminatório.

Com a inicial, foram acostados documentos sob ID 276655578 ao ID 276669186.

Deferido o pedido de assistência judiciária gratuita e invertido o ônus da prova. (ID 276904501)

A Parte Acionada apresentou contestação (ID 298982512), não suscitando a(s) preliminar(es). No mérito, alegou que não houve tratamento desigual entre clientes e que não houve falha na prestação dos serviços, portanto inexistente qualquer ato ilícito praticado a merecer reparação. Por fim, pugnou pela improcedência dos pedidos formulados na exordial. Documentos sob ID 298982513 ao ID 298982513.

A parte autora, por seu turno, apresentou réplica sob ID 301486006.

Decisão Saneadora sob ID 394868167.

Termo de Audiência sob ID 401422241.

É O RELATÓRIO. DECIDO.

Às partes foi oportunizada a apresentação de prova documental, não havendo necessidade de produzir outras provas, haja vista que a matéria de mérito ventilada nos autos permite o julgamento antecipado da lide (art. 355, CPC).

A questão central envolve a legalidade da prática da ré em oferecer pacotes de serviços com descontos exclusivos a um grupo específico de consumidores (os novos clientes), sem estender essas vantagens aos clientes antigos. Além disso, discute-se a responsabilidade da ré e a extensão dos danos.



É relevante destacar que se trata de relação de consumo, na qual as partes são consideradas consumidor e fornecedor, conforme os conceitos delineados nos artigos 2º e 3º do CDC.

No que diz respeito à distribuição do ônus probatório em relações desse tipo, embora o Código de Processo Civil estabeleça que cabe à parte autora provar os fatos alegados e ao réu demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor (art. 373, I e II do CPC), deve-se considerar a possibilidade de aplicação da regra contida no artigo 6º, VIII da Lei nº 8.078/90 (CDC). Essa norma permite a inversão do ônus probatório, levando em consideração a hipossuficiência técnica e econômica do consumidor.

Ao analisar a contestação, nota-se que a parte ré não trouxe elementos que contradizem a alegação de ilegalidade na prática de cobrança de preços distintos para clientes novos e antigos. Não foram apresentadas, portanto, provas impeditivas, modificativas ou extintivas que pudessem contestar os direitos reivindicados pelo autor nesse contexto.

Embora se reconheça a liberdade de iniciativa no mercado, é evidente o tratamento desigual promovido pela empresa ré, resultando em prejuízos para os consumidores já fidelizados.

Enquanto os novos usuários desfrutam de mensalidades mais acessíveis, os clientes existentes suportam custos mais elevados, mesmo recebendo o mesmo serviço. Isso ocorre devido à restrição imposta à aquisição dos novos pacotes de assinatura por parte dos clientes antigos. Nesse contexto, é importante ressaltar que o princípio da igualdade material, conforme estabelecido no art. 6º, II do CDC,



proíbe a criação de distinções entre consumidores sem justificativa fundamentada:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações ;

Observa-se que a veiculação de ofertas e publicidades que segmentam os consumidores em categorias arbitrárias, oferecendo vantagens exclusivamente a uma parte dos usuários, constitui uma clara violação à boa-fé objetiva, em desacordo com os princípios de transparência e lealdade. Vale ressaltar que não se está argumentando contra a prática de atrair novos clientes, mas sim que a irregularidade reside no fato de os valores promocionais serem restritos apenas aos novos assinantes, excluindo os usuários antigos.

A conduta abusiva da ré resulta na privação dos antigos assinantes de acessarem serviços mais vantajosos. Essa medida não encontra justificativa nos princípios da livre iniciativa, uma vez que um dos pilares fundamentais da atividade econômica é a defesa do consumidor, conforme estabelecido no art. 170, IV e V da CF/88.

No caso em concreto, a parte ré incorreu em conduta abusiva ao não proporcionar a todos os clientes, de maneira equitativa, os mesmos serviços pelos mesmos valores, gerando uma discriminação entre usuários antigos e novos.

Nesse sentido, o entendimento da jurisprudência em um caso correlato é seguinte:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. OFERTA LIMITADA A CLIENTES NOVOS. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. DANOS MORAIS E MATERIAIS. INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL COLETIVO. PRELIMINAR DE INOVAÇÃO RECURSAL REJEITADA. Ação civil pública movida em face de



concessionária de serviço de telefonia na qual alega-se inobservância da Ré da isonomia e igualdade aos usuários, permitindo que apenas novos usuários sejam beneficiados de ofertas promocionais. Sentença de improcedência. Reforma que se impõe. Ré que realiza ofertas promocionais de planos telefônicos "Claro" bem como de internet banda larga e TV por assinatura "NET" apenas para novos clientes. Fatos que foram devidamente apurados por meio de procedimentos investigatórios, sendo confirmados pela própria Demandada. Ré que sustenta tratar-se de prática lícita, defendendo sua conduta na livre iniciativa. Alegação que não merece acolhimento. As práticas de mercado que visem à concorrência entre empresas não podem ser feitas em detrimento de direitos e interesses dos consumidores, também erigido à princípio constitucional da ordem econômica. Notório prejuízo para os clientes antigos da Ré: enquanto novos usuários aproveitam mensalidades mais baratas e dentro das margens de concorrência entre as empresas do ramo de telefonia, os clientes efetivos da Demandada arcam com valores desatualizados e mais onerosos. O óbice à livre contratação de serviços e produtos disponibilizados no mercado de consumo é medida que deve ser combatida pelo Judiciário. A atuação empresarial deve sempre estar pautada no zelo e preservação dos interesses e integridade dos destinatários finais dos produtos e serviços, incompatível com a perseguição baseada exclusivamente no maior lucro ou clientela. Forçoso Conduta da Ré que se mostra indevida e contrária ao ordenamento jurídico. Reforma da sentença para determinar que a concessionária possibilite a adesão de todos os clientes - novos e antigos - as mesmas ofertas promocionais. Conduta da Ré causadora de danos morais e materiais aos consumidores individualmente considerados. Incidência dos art. 95 a 97 do CDC. Os consumidores vítimas das condutas ilícitas narradas poderão promover a liquidação imprópria e a execução da presente sentença, demonstrando sua singular condição de vítima do evento. Não configuração de dano moral coletivo. PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO. (TJ-RJ - APL: 01338528820188190001, Relator: Des(a). DENISE NICOLL SIMÕES, Data de Julgamento: 30/04/2019, QUINTA CÂMARA CÍVEL)

É indiscutível, portanto, que houve uma inadequação na prestação dos serviços da telefônica conforme o contratado, resultando em um impacto negativo nos direitos pessoais da parte autora, passível de reparação. Dada a natureza da relação de consumo, essa falha é autoevidente *"in re ipsa"*. Nesse contexto, a



prestação insatisfatória dos serviços e a falta de resposta adequada às reclamações da consumidora violaram suas legítimas expectativas em relação à qualidade do serviço, indo além de simples aborrecimentos e demonstrando capacidade para causar significativos transtornos em sua rotina.

Após estabelecer a responsabilidade da parte demandada pelo dano moral, resta a tarefa de determinar o montante da indenização. Configura o dano moral passível de indenização, em decorrência do injusto constrangimento e da grave ofensa à dignidade da consumidora.

É também nesta linha que o Código Civil, em seu art. 186, reconhece expressamente a existência de dano moral ao dispor, verbis:

Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Impõe-se a reparação do dano moral com base nas funções compensatória (satisfativa), punitiva e social (desestimulador da prática de novas ofensas, repercutindo no meio social e evitando novos danos).

Quanto ao montante a ser fixado a título de danos morais sabe-se que os critérios para sua fixação tem sido objeto de debates doutrinários, causando, inclusive, divergências jurisprudenciais, visto que não há como prever fórmulas predeterminadas para situações que merecem análise individual e casuística.

Não há no ordenamento jurídico uma definição exata do valor indenizatório a ser fixado, justamente porque o abalo moral apresenta-se de maneiras e com consequências diferentes em cada caso, destarte, há que se lembrar que o objetivo da reparação visa proporcionar satisfação em medida justa, de tal sorte que, não



proporcionando um enriquecimento sem causa ao ofendido, produzir no causador do dano impacto suficiente, a ponto de desestimulá-lo ou dissuadi-lo a cometer igual e novo atentado. A estimação quantitativa há que ser aplicada de forma prudente para evitar desproporção entre o dano efetivamente ocorrido e o valor da indenização.

Assim, o quantum indenizatório deve ser fixado levando-se em conta os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, a fim de atender seu caráter punitivo e proporcionar a satisfação correspondente ao prejuízo moral sofrido pela vítima.

Diante do exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES o(s) pedido(s), extinguindo o processo com resolução do mérito com base no art. 487, I, do CPC, para:

a) condenar a Acionada a pagar à parte Autora a importância de R\$5.000,00, a título de indenização por danos morais, corrigida monetariamente pelo IPC/INPC, a partir da prolação desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescida dos juros moratórios de 1% a.m., a partir da citação (art. 405, CC e art. 240, CPC), e cujos valores deverão ser apurados em sede de liquidação de sentença.

b) determinar que a ré disponibilize ao autor a opção de contratar planos que ofereçam os mesmos benefícios concedidos a novos assinantes.

Por força do princípio da sucumbência, condeno a Acionada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação, levando-se em conta do grau de zelo do profissional, o tempo exigido para o seu serviço e a complexidade da causa, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.



Publique-se. Intime-se.

Salvador - BA, (data da assinatura digital)

Isaías VINÍCIUS de Castro SIMÕES

Juiz de Direito Titular

