



Ação: Procedimento Comum Cível/PROC
Autor: Kelly Britto da Silva
Requerido: Oi S/A (Brasil Telecom S/A)

Vistos etc.

I. Relatório

Em 2016, ingressa Kelly Britto da Silva com ação de obrigação de fazer com pedido de repetição de em débito cumulada com indenização por danos morais em face de Oi S/A. Diz, resumo devido, ter contratado serviços da demandada faz aproximadamente sete meses. Contratou os serviços telefonia fixa e internet banda larga, no valor mensal de R\$123,00; Todavia a linha telefônica funcionou por apenas dois dias e, ademais, o valor contratado perdurou por apenas um mês, vindo a dobrar de valor já no mês subsequente. Trata do pedido de tutela de urgência, a fim de viabilizar a ligação da linha telefônica, bem como o envio mensal do boleto no valor correto contratado, sob pena de multa diária. Cuida, por fim, do pedido de dano moral pelos enormes inconvenientes suportados. Requer gratuidade de justiça.

Decisão judicial primeira deferindo o pedido de tutela de urgência, determinando a regularização dos serviços de internet e telefonia fixa, sob pena de multa.

Em aclaratórios, reconheceu o juiz de então a omissão quanto ao pedido relativo à regularização do valor mensal das faturas, com determinação de adequação do valor para que aquele inicialmente contratado, qual seja, R\$123,00/mês.

Citação regular.

Resposta em forma de contestação. Resume a inicial. Diz que as vendas são realizadas por telefone, um contrato de adesão. Anota que nenhuma razão assiste à autora. Refere a inexistência de pedidos de reparo. O plano cobrado da autora é aquele efetivamente contratado. Não há contestação da fatura, nem pedido de parcelamento pela autora. Após, dedica-se a rechaçar os danos morais, tratando de seu valor, em face do princípio da eventualidade. Comentário acerca da improcedência do pedido relativo à devolução dos valores cobrados a maior, bem como da impossibilidade de inversão do ônus probatório, requerendo a improcedência total do pedido.

Na página 96, destaca a autora o descumprimento do comando antecipatório.

Réplica autoral, na qual rebate os argumentos levantados pela demandada.

II. Fundamento

Como visto, pretende a autora, com aplicação do Código de Defesa do Consumidor, ver-se compelida a ré a cumprir o contrato pelo qual se obrigou quando ofertou para a requerente os produtos nas condições lá indicados. Em síntese, aduz a autora ter contratado da ré serviços de telefone fixo e internet. Afirma a má prestação do serviço telefônico, bem como a desconformidade do valor contratado, pois já no mês subsequente foi cobrado o dobro do valor originalmente pactuado.



De fato, em se tratando de típica relação de consumo, incidente do Código de Defesa do Consumidor. Assim sendo, aplica-se o contido no art. 6º do Código, combinado com o constante no art. 47 daquele mesmo diploma.

Dessa forma, pela dicção emprestada ao inciso III, do art. 6º do CDC, a informação prestada ao consumidor deve ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Nesse andar, competia exclusivamente à ré demonstrar cabalmente ter esclarecido para a autora todos os detalhes que envolviam a contratação, notadamente o preço, objeto da discussão.

Nada juntou a demandada, limitando-se a rebater genericamente os argumentos autorais.

Deveria, isto sim, em respeito ao consumidor e a lei, ter juntado o contrato que disse ter firmado com a autora, gravado por ela em seus mecanismos específicos.

Em resumo, reitera-se, é de responsabilidade exclusiva da ré a prova efetiva e concreta da contratação em tais termos.

Logo, no que se refere ao preço, possui completa razão a autora, sendo de se manter a antecipatória antes deferida.

Ademais, conforme estabelecido no art. 47 do CDC, antes já mencionado, as cláusulas contratuais são interpretadas da maneira mais favorável ao consumidor. Isso significa, sem dúvidas, que havendo questionamentos acerca dos termos da contratação, eventual contradição ou dissonância é de ser resolvida a favor do consumidor.

Dessarte, procedem os pedidos autorais, pois não comprovada a contratação pelo valor cobrado pela ré, e também deficiente o serviço por ela prestado no que se refere ao telefone fixo, que parou de funcionar logo de imediato.

O dano moral, no caso, é in re ipsa. Então, o valor de R\$10.000,00 mostra-se adequado e suficiente à reparação do dano anímico experimentado pela autora, não se configurando mero aborrecimento, pois ficou ela sem acesso ao telefone fixo e recebeu, contra a letra do contrato, boletos com valores superiores ao efetivamente pactuado.

Também procede o pedido para ressarcimento do dano material, consistente na devolução em dobro de todo o pago a maior pela consumidora, em face da dicção emprestada pelo art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

III. Dispositivo

Procedem os pedidos autorais. Sentença extintiva de mérito.

Confirmam-se os termos da antecipatória.



Condena-se a demandada à devolução em dobro do indevidamente cobrado pela ré nas faturas lançadas, conforme fundamentação.

Condena-se a ré, ainda, ao ressarcimento do dano extrapatrimonial suportado pela autora, este no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais).

Condena-se a ré, finalmente, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes em 10% do valor da condenação.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Transitada em julgado, archive-se.

Florianópolis (SC), 06 de setembro de 2019.

Romano José Enzweiler
Juiz de Direito