



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
6ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1011745-25.2020.8.26.0562**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**
 Requerente: **André Rogê Ferreira**
 Requerido: **CLARO S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Joel Birello Mandelli**

Vistos.

ANDRÉ ROGÊ FERREIRA, devidamente qualificado, ingressou com a presente **AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** em face de **CLARO S/A**, também qualificada. Relata o autor que era cliente Vivo-Pré da linha móvel (13)99790-1040 e NET/Claro com internet residencial de 15Mb, desde 2018. Em meados de março recebeu uma ligação da ré oferecendo os seguintes benefícios caso migrasse seu número da VIVO para a CLARO Pós, por R\$ 114,98 mensais: a) dobro de internet na residência (30GB) pelo mesmo valor (R\$64,99); b) ligações ilimitadas e internet 4g de 4Gb + 2 Gb bônus (R\$49,99) no telefone móvel; e, c) assinatura pacote *Netflix* de 4 telas simultâneas. O autor aceitou o plano e passou seus dados. Não teve mais nenhum retorno e entrou em contato por diversas vezes com a ré. Foi informado de que seu CPF estaria errado. Assim, passou novamente o número e então foi dado sequência no pacote contratado. Ao receber e ativar o *chip* da Claro verificou que não havia *gigabytes* bônus, tampouco o prometido em relação à *Netflix* e a *internet* residencial permanecia na mesma velocidade. Efetuou reclamações perante a ré (Protocolos 4193738623718, 004193762375946, 004193777706242, 004193762303021, 004193762211984 e 004193768332867) e na Anatel (protocolo 12556862019), entre 12 de abril e 24 de maio de 2019. Foram agendadas visitas técnicas até que identificaram o problema no modem. Houve troca do aparelho, porém a velocidade ficou em 20Gb, abaixo do prometido. Desde então não conseguiu mais utilizar a *internet* sem que caísse e fosse necessário reiniciar o modem para que voltasse.

1011745-25.2020.8.26.0562 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
6ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Após muita insistência, diante de protocolos que se iniciaram em 13 de junho e terminando aos 20 de novembro de 2019, o plano residencial foi efetivamente cancelado. Afirma que a ré, além de não resolver os problemas, passou a cobrar as visitas e valores diversos. No autor solicitou reembolso do serviço não prestado e das visitas, no total de R\$ 434,64. Foi proposto pela ré não cobrar o valor da *internet* devido ao ocorrido até que resolvesse a situação. No entanto, voltaram a cobra-la. O autor solicitou o cancelamento no dia 21/09/2019 (protocolo 004193906720999), e foi informado que deveria pagar uma multa. O autor discordou e o réu abriu mão do pagamento da multa. Porém só cancelaram o serviço no mês de novembro de 2019. Para sua surpresa, ainda, mesmo após solicitar o cancelamento, as faturas foi cobrado pela *internet* residencial, como no mês de outubro de 2019. Solicitou novamente o reembolso de todos os valores, o que foi negado. Além dos diversos protocolos de ligações, tentou o autor contato via *e-mail*. Por diversas vezes o solicitou as gravações das ligações, sendo, na grande maioria, negadas. Esclarece que permanece apenas com a linha do celular. Nesse contexto, pleiteia a procedência da demanda restituição, em dobro, dos valores indevidamente cobrados (R\$434,64), no importe de R\$869,28 (oitocentos e sessenta e nove reais e vinte e oito centavos) e indenização por danos morais no importe de R\$40.000,00 (quarenta mil reais). Juntou procuração e documentos.

Sobreveio a contestação de fls. 99/113. Anota que o autor de fato contratou os serviços e em 21/09/2019 o Autor pleiteou o cancelamento dos serviços de internet. Em atenção à oferta que afirma ter recebido, não foi indicado qualquer número de protocolo, sendo impossível verificar a veracidade das alegações. Argumenta que conta com um sistema próprio e totalmente desenvolvido, sendo que todo este processo é automatizado. Justamente por se tratar de um programa de computador, podem, eventualmente, ocorrer erros mecânicos, restando à ré saná-los, o que sempre faz. Impugna o pleito de danos morais e materiais. Subsidiariamente, requer a condenação em patamares razoáveis.

Houve réplica (fls. 200/205).

É o **RELATÓRIO**.

DECIDO.

Não há preliminares a apreciar.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
6ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

No mérito, a ação é **PROCEDENTE**.

O autor impugna a cobrança por serviços mal prestados e também as cobranças realizadas após o cancelamento do contrato.

A ré reconhece que o autor solicitou o cancelamento dos serviços de *internet* em setembro de 2019 (fls. 101).

Nada obstante, se observa cobrança ainda no mês de novembro, conforme fls. 38 e seguintes.

Há faturas que apontam cobranças por "visitas técnicas", no valor de R\$ 90,00.

Diante do mau funcionamento dos serviços, é ônus da ré proceder a eventuais reparos, sendo abusiva a transferência do encargo ao consumidor.

O autor apresentou a planilha de fls. 52/55, indicando os valores indevidamente cobrados, o que inclui tais visitas técnicas, meses que o serviço não funcionou adequadamente ou cobranças realizadas após pedido de cancelamento.

Nesse contexto, era ônus da ré a demonstração clara da origem e legitimidade das cobranças, além do adequado funcionamento do serviço.

No entanto, limitou-se a impugnar de forma genérica o pedido, inclusive admitindo a possibilidade de haver um erro de seu sistema informatizado (fls. 101/102).

Nada esclareceu quanto às cobranças indevidas e/ou mau funcionamento da *internet*, nada obstante o requerente tenha fornecido ao menos vinte protocolos de reclamação, inclusive perante a Anatel.

Provas cujo ônus lhe competia não só pela inversão do ônus da prova do art. 6º, VIII, do CDC, mas também diante dos documentos trazidos com a Inicial, suficientes à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
6ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

demonstração da verossimilhança das alegações.

No entanto, a requerida não apresentou qualquer documento elucidativo à solução da controvérsia.

Ao contrário, intimada à especificação de provas, silenciou.

Nessa esteira, de rigor a restituição do montante indevido apontado pelo requerente, de forma simples, pois não evidenciada má-fé. Embora sem sucesso, a ré tentou por meio de seus técnicos restabelecer o serviço.

De se ponderar, ainda, o transtorno experimentado excede o mero aborrecimento.

O autor pagou por serviços prestados de forma incompleta ou insatisfatória. Tentou a solução junto à ré e junto à Anatel, sem sucesso.

Como dito, foram mais de vinte reclamações, sem êxito. Não se verificou empenho da requerida na composição extrajudicial do impasse.

Tal postura faz com o que o consumidor gaste seu tempo realizando diligências para solucionar problema a que não deu causa, ocorrendo a perda de seu tempo útil (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor).

Atento às peculiaridades do caso, tenho, o montante de R\$ 5.000,00 mostra-se suficiente a compensar os danos morais sofridos.

É o que basta à **PROCEDÊNCIA** da ação.

As demais questões arguidas pelas partes restam prejudicadas, anotando-se que *"não há obrigação processual no sentido de impor ao juiz a análise e pronunciamento sobre todos os pontos arguidos nos arrazoados das partes. Basta a explicitação dos motivos norteadores do seu convencimento, concentrando-se no núcleo da relação jurídico-litigiosa, com suficiência para o deslinde da causa"* (TJ/SP Apelação 1023818-39.2014 Comarca: Santos Relator: Edson Luiz de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
6ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Queiroz j. 26/07/2016).

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** a presente ação oferecida por **ANDRÉ ROGÊ FERREIRA** em face de **CLARO S.A.**, o que faço com fundamento no artigo 487, I, do CPC, para, condenar a ré ao pagamento de R\$ 434,64 (quatrocentos e trinta e quatro reais e sessenta e quatro centavos), a ser acrescido de juros de mora 1% ao mês desde a citação, e correção monetária desde o ajuizamento da ação.

Ainda, condeno a ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a ser acrescido de juros de mora desde a citação e correção monetária desde a prolação da presente sentença.

A ré arcará com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do patrono do autor, ora fixados em 15% do valor da condenação.

P.R.I

Santos, 31 de março de 2021.

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