



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

SENTENÇA

Processo nº: 0010060-91.2018.8.26.0037
 Classe – Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral
 Requerente: Katya da Silva Montanha
 Requerido: Tim Celular S/A

Juiz de Direito: Dr. ROGERIO BELLENTANI ZAVARIZE

Vistos.

Trata-se de ação obrigacional e indenizatória, alegando que contratou em 25.06.2018 o plano de telefonia móvel identificado como "Tim Pré Smarth", o qual lhe disponibilizava a conexão com internet de 1G e cem minutos para falar com telefone fixo ou móvel de qualquer operadora, pelo pagamento semanal de R\$9,99. Afirma que o plano, desde a contratação, não funcionava integralmente, pois não conseguia efetuar ligações para números específicos e o serviço de música enquanto terceiro lhe ligava não está disponível. Diz que sua linha móvel sofreu interrupção total após comparecer ao Procon para reclamação, afirmando a ocorrência de aborrecimentos passíveis de reparação moral. Requereu a procedência para obter o cumprimento de obrigação de fazer consistente na regularização do funcionamento do plano de telefonia contratado, sob pena de pagamento de multa diária e indenização por dano moral em valor a ser arbitrado judicialmente.

O relatório é dispensado (art. 38 da Lei nº 9.099/95), passando-se à motivação e à decisão.

O julgamento da lide no estado em que se encontra é possível, porque a matéria é de direito e de fatos já comprovados, sendo desnecessária a produção de outras provas, de modo a velar pela razoável duração do processo (art. 5º da Lei nº 9099/95 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

A autora alega que em 08.08.2018 sofreu a interrupção do serviço de telefonia móvel, o qual já não estava sendo prestado integralmente pela ré desde a contratação em 25.06.2018.

Diz que aderiu ao plano identificado como "Tim Pré Smarth", o qual disponibiliza acesso a internet de 1G e mais cem minutos de ligações para



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

telefone fixo ou móvel de qualquer operadora, além do serviço de música para aqueles que a ligarem ouvirem enquanto aguardam o atendimento, através do pagamento semanal de R\$9,99.

A autora aponta, inicialmente, que o serviço de música e ligações para alguns números de telefone específicos estavam indisponíveis, mas que após formular reclamação junto ao Procon, em 08.08.2018, o serviço de telefonia foi interrompido por completo.

Em contestação, a ré afirma que o serviço foi disponibilizado e usufruído, anexando à peça telas de seu sistema informatizado nas quais consta ligações e acesso à internet (págs. 9/11), tendo, ainda, ressarcido a autora diversos créditos em forma de acesso.

Argui que a autora não comprovou vício a ser imputado à requerida, não sendo possível atribuir-lhe conduta ilícita apta a causar danos extrapatrimoniais.

A requerente, em réplica, diz que ficou duas semanas sem poder utilizar o serviço de telefonia, de modo que não havia fornecimento de sinal para tanto, trazendo aos autos os números de protocolos que afirma comprovarem o fato (págs. 41/53).

As telas do sistema informatizado da requerida demonstram que houve utilização no período de 25.06.2018, data da contratação, a 28.06.2018, ou seja, durante três dias, mas não provam a prestação de serviço durante o período delimitado pela autora, qual seja duas semanas a partir do dia 08.08.2018.

Vieram aos autos imagens da tela do aparelho celular da autora, na qual demonstram a ausência de sinal no dia 13, segunda feira, e dia 23, quinta feira (págs. 38 e 40).

Os documentos juntados em réplica não sofreram específica impugnação pela ré, os quais, nos termos do art. 411, inciso III, do Código de Processo Civil, são considerados autênticos.

Não há comprovação alguma de que o serviço de telefonia estava sendo prestado integralmente em período posterior àquele apontado pela autora no termo de ajuizamento (08.08.2018). As telas do banco de dados da ré demonstram a utilização até o dia 28.06.2018 (pág. 11).

O ônus da disponibilidade da linha e da efetiva prestação do serviço de telefonia cabe à requerida, nos termos do art. 373, II, e art. 434, ambos do Código de Processo Civil, mas dele não se desincumbiu.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Evidente a falha na prestação dos serviços, imputável somente à ré, tendo em vista a interrupção injustificada dos serviços de telefonia.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, que "...responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Nos termos do §3º do dispositivo, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: "I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro." Nenhuma das hipóteses se faz presente.

Cumprе ressaltar que os serviços de telecomunicações são considerados essenciais por expressa disposição legal, nos termos do art. 10, inciso VII, Lei nº 7.783/89, devendo ser disponibilizados de modo contínuo e integral.

Observe-se o disposto no art. 7º, I da Lei nº 8.987/85, que confere ao usuário o direito de receber o serviço adequado, sendo descrito como aquele que "satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas" (art. 6º, § 1º da mesma Lei).

A falta de prestação de serviço considerado essencial não pode ser considerada mero aborrecimento ou dissabor, restando caracterizado dano moral passível de indenização, notadamente diante da inércia da ré em resolver o problema administrativamente, após contínuas tentativas por parte da autora.

A interrupção do serviço de telefonia por duas semanas, sem dúvida, gera abalo indenizável, sendo de se presumir a repercussão em sua esfera psíquica, não se limitando a situação a um mero incidente de natureza contratual.

Nesse sentido, existe precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo a corroborar o entendimento:

"ATO ILÍCITO - Reconhecimento da existência de má prestação, pela ré, empresa de telefonia, dos serviços contratados, bem como o descaso com que tratou a parte autora, porquanto não buscou solucionar as falhas técnicas, mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo. RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito da ré prestadora de serviços de telefonia, consistente na prestação inadequada dos serviços contratados, bem como no descaso com que tratou a parte autora, porquanto



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

não buscou solucionar as falhas técnicas, mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da prestadora de serviços de telefonia na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL - A interrupção ou indisponibilidade de serviço de telefonia, decorrente de má prestação de serviços da concessionária, bem como o descaso com que tratou a parte autora, porquanto não buscou solucionar as falhas técnicas, mesmo após diversas solicitações no âmbito administrativo, constituem, por si só, fatos ensejadores de dano moral, porquanto constituem fatos suficientes para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, ensejadores de dano moral, e não mero aborrecimento, porque expõem o consumidor a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência (...)" (TJSP, Ap. nº 1004589-44.2016.8.26.0297, 20ª Câmara de Direito Privado, Rel. Rebello Pinho, j. 19.02.2018).

Nesta Vara, adotamos com frequência o parâmetro de R\$8.000,00 para as hipóteses de indenização fundada em indevida inscrição no SPC ou na Serasa, quando não há débito. Também é praxe estender o mesmo critério para os cancelamentos ou modificações unilaterais das linhas que inviabilizam o uso. Afinal de contas, cortar o telefone de quem pagou por ele é tão grave quanto inscrever como inadimplente quem não o seja. Porém, dadas as circunstâncias de tempo sem o uso, opta-se pela redução de referido patamar para a sua metade, suficiente à reparação.

A correção monetária incide desde a sentença, de acordo com a uniformização da jurisprudência, pelo Superior Tribunal de Justiça, que editou súmula dispondo que a correção monetária se inicia na data do arbitramento (nº 362). Os juros moratórios devem seguir o mesmo termo, pois haverá evidente descompasso se retroagirem à data da citação ou do próprio ato que originou a ação, pois ainda não existia o arbitramento da indenização. Neste sentido, há indicação da doutrina (Cahali, Yussef Said. Dano Moral. RT, 4ª Ed., 2011, p. 639) e precedentes do Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 903.258/RS; rel. Ministra Maria Isabel Galotti) e do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmando sentença por nós proferida, mantendo a incidência dos juros mora desde a sentença de arbitramento da indenização (Ap. nº 1000482-02.2015.8.26.0067; Rel.: Jovino de Sylos; 16ª Câmara de Direito Privado; j.: 31.01.2017).

No que tange à pretensão obrigacional, a autora, em réplica, continuou afirmando que os serviços não estão funcionando corretamente.

A mensagem enviada pela operadora em 10.09.2018 informa a disponibilização do serviço de música enquanto a chamada não é atendida (pág. 49).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Tal fato, superveniente ao ingresso da demanda há de ser levada em consideração. Consoante art. 493 do Código de Processo Civil, "Se, depois da propositura da ação, algum fato constitutivo, modificativo ou extintivo do direito influir no julgamento do mérito, caberá ao juiz tomá-lo em consideração, de ofício ou a requerimento da parte, no momento de proferir a decisão".

A autora já obteve no curso do processo a satisfação desta parcela de sua pretensão, configurando então fato extintivo de seu direito.

A outra reclamação da requerente referia-se à indisponibilidade de ligação para determinados números de telefones fixos. No entanto, não se pode afirmar, sem que pareça dúvida, se a alegada falha na prestação deste serviço específico consiste em vício atribuível à requerida ou ao telefone destinatário das chamadas.

Logo, não há como determinar à ré a obrigação de fazer consistente na disponibilização de chamadas para números específicos de telefonia fixa, os quais a autora nem sabe detalhar.

Não há como precisar a origem do suposto defeito para efeito de responsabilização e determinação do efetivo funcionamento do plano de telefonia.

Para os fins do art. 489, §1º, IV do Código de Processo Civil, não há outros argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada e que não tenham sido considerados e valorados.

Diante do exposto, julgo **PROCEDENTE EM PARTE** a pretensão para condenar a ré ao pagamento de R\$4.000,00, com correção monetária de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir desta sentença de arbitramento. Não há sucumbência nesta fase (art. 55 da Lei nº 9.099/95).

O recurso cabível é o inominado (art. 41 da Lei nº 9.099/95). O preparo compreende as custas dispensadas em primeiro grau (art. 54, parágrafo único, da Lei nº 9.099/95 e art. 4º, I e II da Lei Estadual nº 11.608/03, conforme a Lei nº 15.855/15); é a soma de 1% do valor da causa ou cinco Ufesps (o que for maior), mais 4% da condenação ou cinco Ufesps (o que for maior).

Por força do art. 52, III, da Lei nº 9.099/95, a parte vencida desde já fica ciente: 1) incidirá multa de 10% sobre a condenação se não for paga em quinze dias após o trânsito em julgado, mediante oportuna intimação, conforme art. 523 do Código de Processo Civil; 2) se o débito não for pago, o nome do devedor poderá ser anotado no SPC, e poderá ser expedida certidão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

para protesto da sentença condenatória (art. 517 do Código de Processo Civil).

Após o trânsito em julgado, em caso de depósito para cumprimento da condenação (antes de instaurada a execução), seguido de concordância (ou silêncio) da parte credora a respeito, expeça-se mandado de levantamento.

Publique-se. Intimem-se.

Araraquara, 16 de outubro de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006