



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
 Rua Sorbone, 375, Centreville
 CEP: 13560-760 - São Carlos - SP
 Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos2cv@tjsp.jus.br

CONCLUSÃO

Em **25/11/2013**, faço estes autos conclusos ao MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de São Carlos, Dr. Paulo César Scanavez.

Eu,

, Escr., subscrevi.

SENTENÇA

Processo nº: **0015496-69.2013.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **C & M Informatica Ltda EPP**
 Requerida: **Telefonica Brasil SA**

Juiz de Direito: **Paulo César Scanavez**

C&M Informática Ltda. – EPP move ação em face de **Telefônica Brasil S/A**, dizendo que tem sob a sua responsabilidade, desde meados de 2004, a linha telefônica 16 - 3361-3117, a qual é bem utilizada pelos seus clientes e já representada valor agregado à pessoa jurídica da autora. Em abril/13, foi contata por funcionários da ré que lhe ofereceram um plano de telefonia mais vantajoso, tendo optado por realizar a transferência de sua linha telefônica mantida junto à Embratel para a ré, em 2.5.2013, bem como adquirir outras linhas. Só aceitou a transferência de operadora pois foi informada pela ré que o número de sua linha telefônica não seria alterado, pois caso contrário sofreria enormes prejuízos. A ré informou-a de que devido à possibilidade da realização da portabilidade numérica do seu telefone fixo seria possível manter o referido número, e que esta portabilidade se daria no máximo em 3 dias, o que foi aceito pela autora mas desde que a transferência se desse no final de semana próximo. Em 6.5.2013, seu telefone ficou mudo. Acionou a ré no dia 7.5.2013, gerando o protocolo n. 72.226.2313. A ré na oportunidade efetuou a ligação em favor da autora das novas linhas telefônicas (3501-3088 e 3372-9029), mais não efetuou a ligação da linha telefônica 3361-3117. Receosa com os serviços prestados pela ré, a autora adquiriu na Embratel outra linha telefônica como principal e de n. 16 - 2106-8600, comunicando aos clientes cadastrados o problema ocorrido, mais alguns não possuem cadastros e não foram comunicados. Procedeu a repetitivos contatos com a ré sem que esta resolvesse a pendência. Acontece que o telefone da autora consta do cadastro da ré desde


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL

Rua Sorbone, 375, Centreville

CEP: 13560-760 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos2cv@tjsp.jus.br

22.5.2013. Sem comunicar a autora, a ré em 14.8.2013 efetuou a ligação do telefone consumindo assim 104 dias. O seu faturamento de maio/13 em relação a abril/13 sofreu queda significativa de R\$ 77.707,91. Teve que refazer todo o seu material publicitário e gastou com isso R\$ 4.700,00. Teve que obter empréstimo no Banco do Brasil S/A para subsidiar o seu capital de giro no valor de R\$ 30.000,00, gastando de encargos remuneratórios R\$ 7.757,42. Experimentou danos morais pois a sua imagem foi afetada. Pede a procedência da ação para condenar a ré a lhe pagar indenização por danos materiais no valor de R\$ 121.072,13, danos morais de R\$ 77.707,91, além de honorários advocatícios e custas. Documentos às fls. 28/272.

Debalde a tentativa de conciliação (fls. 270). A ré foi citada e contestou às fls. 358/368 dizendo que não agiu de má fé. Em 5.5.2013, a autora efetuou a portabilidade telefônica para a ré, tanto que esse ato se efetivou em 6.5.2013 e se encontra em funcionamento. Não foram localizados bilhetes de defeito. Concedeu o serviço contratado pela autora. Emitiu regularmente as faturas. Não ocorreu defeito na prestação do serviço. Ausentes os requisitos do dever de indenizar. Impossível atender os alegados danos materiais, lucros cessantes e danos morais, já que não ocorreram. Documentos às fls. 369/386.

Réplica às fls. 392/420.

Na audiência de fl. 423, foi colhida a prova oral de fls. 425/426. Em alegações finais, as partes reiteraram os seus anteriores pronunciamentos, conforme fl. 423.

É o relatório. Fundamento e decido.

A autora solicitou em 2.5.2013 a portabilidade da linha telefônica 3361-3117 da operadora Embratel para a operadora Vivo, integrante da empresa ré. O número da linha telefônica existe desde 2004 e é utilizado como contato nas relações entre a autora e seus clientes. Em 6.5.2013, o telefone da autora ficou mudo. A ré efetuou a ligação de novas linhas telefônicas contratadas pela autora, mas não efetuou a ligação da linha telefônica principal. Depois de inúmeros contatos-reclamações, a ré instalou essa linha telefônica no estabelecimento da autora em 14.8.2013, gastando assim 104 dias desde a data do pedido inicial.

Aliás, já não havia necessidade da ré efetuar essa ligação significativamente tardia, pois a autora desde 19.6.2013, com a recepção das novas linhas telefônicas, cuidou de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
 Rua Sorbone, 375, Centreville
 CEP: 13560-760 - São Carlos - SP
 Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos2cv@tjsp.jus.br

informar aos seus clientes cadastrados sobre o incidente e noticiando-lhes os novos números telefônicos para os contatos comerciais.

A ré em sua contestação não trouxe nenhum elemento probatório objetivo capaz de derruir a tese da autora quanto à injustificada demora na efetivação da portabilidade da principal linha telefônica. As alegações de fls. 358v/359 caem assim no vazio.

Sem dúvida que essa omissão da ré causou prejuízos à imagem da autora, pois ficou sem receber contatos telefônicos por pouco mais de um mês. A autora atua no ramo de comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática e reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos, conforme cláusula 3 de fl. 28. Os contatos telefônicos são mais uma ferramenta de uso para a autora atingir seus propósitos empresariais. Evidente que não é o principal meio para a consecução dos objetivos empresariais referidos. Na atualidade, os e-mails e os contatos pelo site da autora (fl. 43: www.cminfosc.com.br e cminfosc@cminfosc.com.br) são instrumentos até mais vantajosos do que a linha telefônica. Tem-se reduzido o uso da via telefônica e priorizado a internet onde os produtos e serviços oferecidos pela autora são exibidos largamente, facilitando o confronto da qualidade e preço com os dos concorrentes.

De qualquer modo, o atraso causado pela ré no atendimento da transferência por força da portabilidade causou impacto negativo à imagem da autora. Ocorreu sim o dano moral. Razoável que o valor da indenização por esses danos seja fixado em R\$ 25.000,00, suficiente para compensar o dano à imagem da autora e ao mesmo tempo servirá como fator de desestímulo para a ré não reincidir nessa conduta. A ré mostrou-se negligente em atender no prazo legal de 24 horas a efetivação da portabilidade (a autora suportaria até 3 dias, como mencionou na inicial), mostrou-se indiferente aos repetitivos protocolos gerados pelas reclamações suscitadas pela autora, razão pela qual o valor arbitrado atende o princípio da proporcionalidade.

Por outro lado, surpreendentes são os pedidos da autora a título de indenização por danos materiais: apontou o valor de R\$ 121.172,13 (fl. 24), sendo que só de lucros cessantes reclamou perdas da ordem de R\$ 77.707,91. Exige-se de qualquer litigante um mínimo de equilíbrio e sensatez na formulação de pedidos. A autora inseriu o valor bruto dos lucros cessantes, tomando-se como referência a alegada queda de venda de produtos e de realização de serviços entre meses anteriores e maio/13. Assim procedeu fazendo questão de ignorar que só seria possível atender o valor líquido do faturamento. Quanto será que, a título de faturamento


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL

Rua Sorbone, 375, Centreville

CEP: 13560-760 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos2cv@tjsp.jus.br

líquido, informa anualmente ao fisco do IR ? As planilhas apresentadas são unilaterais, não contêm assinatura do contador, e não se produziu nenhuma prova capaz de associar a eventual queda da venda no mês de maio/13 com a falta da efetivação da transferência da linha telefônica no estabelecimento da autora. Ora, causa estranheza ainda o fato de que, segundo a narrativa da própria autora, cuidou ela de comunicar à clientela sobre os novos números telefônicos apenas a partir de 19.6.2013 (fl. 07), e apesar disso ela própria autora cuidou de informar a fl. 08 que em junho/13, seu faturamento bruto foi de R\$ 116.000,00, ou seja, milagrosamente voltou ao normal. Como já consignado anteriormente, os folders da autora (fls. 43/47 e 54) destacavam também o seu endereço eletrônico. A facilidade de contato através desse sítio (fl. 55) confirma a tese de que a autora não ficou ignorada pela sua clientela cadastrada ou não. O atrapalho verificado se mostrou suficiente para a imposição da indenização por danos morais.

A autora formulou disparatoso pedido de indenização por danos materiais no valor de R\$ 38.764,22, alegando ter tido a necessidade de tomar empréstimo bancário para compor o seu capital de giro, mútuo esse da ordem de R\$ 30.000,00, enquanto R\$ 8.764,22 seriam o custo dos encargos contratuais. Às fls. 169/171 faz prova de que o empréstimo ocorreu em 23.5.2013, mas não se produziu prova da correlação entre os fatos relacionados na inicial e a efetivação desse contrato bancário. O aporte financeiro através de empréstimo faz parte da realidade de qualquer empresa. A autora antes de 17.5.2013 já estava procurando o empréstimo, mas isso não significa que essa iniciativa teria sido provocada pela suposta queda do faturamento.

A título de danos materiais o único pedido que se mostra razoável é o do reembolso das despesas de fl. 167, no importe de R\$ 4.700,000, pois de fato a autora viu-se obrigada a alterar em seus materiais publicitários o número da linha telefônica. Tudo o mais reclamado pela autora cheira a abuso e o Judiciário aqui não está para atender a esse jogo de dados.

JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação para condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 25.000,00, com correção monetária a partir da publicação desta sentença, juros de mora de 1% ao mês contados da citação, bem como o reembolso de R\$ 4.700,00, com correção monetária desde 20.8.2013 (fl. 167) com juros de mora de 1% ao mês contados da citação. Houve recíproca sucumbência, por isso cada parte arcará com o custo de seu advogado. Custas processuais: 2/3 por conta da autora e 1/3 por conta da ré (haja vista o valor dado à causa).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
 Rua Sorbone, 375, Centreville
 CEP: 13560-760 - São Carlos - SP
 Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos2cv@tjsp.jus.br

Depois do trânsito em julgado, abra-se vista à autora para os fins do artigo 475-B e J, do CPC, no prazo de 10 dias. Desde que o faça, intime-se a ré a pagar o débito, em 15 dias, sob pena de multa de 10%, honorários advocatícios de 10% e custas ao Estado de 1%, todos incidentes sobre o valor da condenação supra. Findo o prazo sem pagamento, expeça-se mandado de penhora, remoção e avaliação dos bens, procedendo-se à intimação da executada para os fins do § 1º, do artigo 475-J, do CPC.

P.R.I.

São Carlos, 23 de dezembro de 2013.

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

DATA

Na data supra, foram-me dados estes autos.

Eu, _____, Escr., imprimi e subscrevi.