



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1006258-72.2014.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Assinatura Básica Mensal**
 Requerente: **ARIOVALDO APARECIDO LANGHI**
 Requerido: **Claro S/A**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Luiz Maia Santos**

Vistos.

Ariovaldo Aparecido Langhi ajuizou ação declaratória de inexistência de débitos com pedido de obrigação de fazer e indenização por danos morais contra **Net Serviços de Comunicação S/A** e **Claro S/A** alegando, em síntese, que na condição de titular da linha telefônica nº 16-3372-7853, contratada com as rés, ficou privado do uso do serviço de 18 a 20 de junho de 2014, defeito que tornou a ocorrer no dia 26 do mesmo mês, o que teria motivado seis reclamações no serviço de atendimento das rés que mesmo assim não solucionaram o problema até a propositura da ação em 22/07/2014. A despeito da falta de prestação a contento do serviço, disse que as rés teriam emitido fatura no valor de R\$49,89 incluindo prestação de serviços do período em discussão e indicando a ré Claro como titular da linha que antes contratara com a ré Net, sem que jamais tenha reclamado ou solicitado a portabilidade, em seguida ao que teria havido cancelamento daquela linha telefônica. Por isso, requereu o restabelecimento dos serviços do nº 16-3372-7853, declarando-se inexistente o débito de R\$49,89 faturado pela ré Claro, além da condenação das rés ao pagamento de indenização pelo dano moral em valor arbitrado pelo Juízo. Juntou documentos.

O pedido foi contestado pela Embratel S.A., que alegou sua ilegitimidade passiva uma vez que o serviço seria de responsabilidade da ré Net, reclamando no mais a improcedência da ação.

A ré Net S.A. contestou o pedido alegando que o autor firmou consigo contrato de prestação de serviços incluindo TV a cabo e internet banda larga, além do serviço de telefonia, constando em seus registros pedido de cancelamento do serviço de telefonia em 23/06/2014. Afirmou não ter tido qualquer participação na portabilidade da linha discutida pelo autor em favor da ré Claro, salientando nunca ter cobrado do autor a


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

importância indicada na inicial. Assim, como não autou no sentido de causar prejuízo ao autor, não praticando ato ilícito, improcede o pedido de indenização por dano moral deduzido.

O autor apresentou réplica, pugnando pela rejeição da preliminar e reafirmou os argumentos de mérito, tornando aos autos para afirmar que os serviços da Embratel teriam tido o nome alterado para “Claro Fixo”, mantendo os dados da Embratel como prestadora de serviços, inclusive com página na internet oferecendo adesão à telefonia fixa. Por isso, postulou que a determinação liminar de restabelecimento fosse dirigida a essa empresa.

Determinada e realizada a citação da ré Claro, esta apresentou contestação. Informou inicialmente acerca da incorporação da ré Net S.A. e da empresa Embratel S.A. pela empresa Claro S.A., pugnando pela sucessão processual. No mais, contestou o pedido nos mesmos termos antes indicados pela ré Net, no sentido de que teria havido contratação de serviço de TV a cabo e internet banda larga, além do serviço de telefonia, constando em seus registros que a linha 16-3372-7853 estaria ativa, concluindo assim pela improcedência da ação.

Foi deferida a produção de prova documental por parte da ré.

É o relatório.
Fundamento e decido.

O pedido é procedente.

O pedido para restabelecimento e manutenção dos serviços prestados encontra amparo no artigo 22, e seu parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, assim redigido: *Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.*

Ficou bem claro nos autos que o serviço fornecido pela ré ao autor foi interrompido sem motivo plausível em duas oportunidades, sendo restabelecido após a


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

concessão da tutela provisória nos autos do agravo de instrumento interposto contra a respeitável decisão que a indeferiu liminarmente, cumprindo anotar que atualmente o serviço encontra-se em normal funcionamento conforme informado pelo autor (petição de fl. 316).

O pleito de inexigibilidade de débito também deve ser acolhido, pois não houve comprovação, cujo ônus era da ré, de que o autor tenha solicitado a portabilidade da linha telefônica por ele contratada na data mencionada (23/06/2014). Ainda, a própria empresa incorporada pela ré já havia afirmado que a fatura emitida decorreria de um "erro sistêmico" e devia ser desconsiderada (fls. 206/207), de modo que está bem clara a inexigibilidade do valor.

O que se percebe é que o autor foi vítima de um desacerto cometido pela ré, possivelmente no período de transição e de negociação da incorporação entre as empresas que logo se efetivaria, de modo que o consumidor não pode sofrer o ônus de uma falha operacional da fornecedora de serviços. Esta, como auferir os lucros da atividade, deve responder pelos ônus daí advindos (*ubi emolumentum, ibi onus*), salientando a falta de prova em sentido contrário por ela produzida.

Acresça-se que para justificar pleito de indenização por danos morais, necessário se mostra examinar a conduta do agente causador do fato, verificando sua reprovabilidade, assim como a potencialidade danosa dessa conduta em relação ao patrimônio imaterial da vítima, de modo a reprimir a prática de atos que atinjam a honra, a imagem e outros direitos inerentes à personalidade.

No caso em apreço, é incontroverso que a prestação dos serviços de telefonia postos à disposição do autor foi interrompida em duas oportunidades por motivos não justificados, passando ele então a percorrer todo o caminho sabidamente dificultoso para regularização, com sucessivas reclamações (abertura de diversos chamados – fl. 02) junto à empresa, culminando com o ajuizamento desta demanda, observando-se que o serviço foi restabelecido apenas após decisão judicial.

Ora, é responsabilidade da ré prestar de forma adequada os serviços de telefonia, pois possui todo o corpo técnico destinado a proporcionar sua eficiente oferta, um dos motivos pelos quais figura em um dos polos do contrato administrativo que lhe



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

autoriza o manejo da atividade desenvolvida. Ainda, deve atender as reclamações dos consumidores em tempo razoável e não forçá-los a buscar a tutela judicial para atendimento de suas demandas.

Nesse sentido: *PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia. Interrupção destes. Mau funcionamento da rede externa. Necessidade de busca da prestação jurisdicional para a solução. Indenização por danos morais, em tais circunstâncias, cabível. Induvidoso descaso no trato dos interesses do consumidor. Apelação parcialmente provida.* (TJSP. 25ª Câmara de Direito Privado. Ap. 0002216-97.2012.8.26.0038, Rel. Des. Sebastião Flávio, J. 06/06/2013, DJE 10/06/2013).

RECURSO - APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS – QUESTÃO DE MERITO RECURSAL SUSCITADA EM SEDE DE CONTRARRAZÕES. [...] Dano moral. Ocorrência. Autora, empresa que se utiliza da linha telefônica para atender pedido de entrega à domicílio (delivery). Má prestação do serviço decorrente de falha, não solucionada, em rede externa. Defeito reconhecido pela apelante que ensejou inclusive ressarcimento de valores. Serviço defeituoso que refletiu na atividade comercial do autor. Indenização a título de danos morais devida. Valor indenizatório deve ser estimado em termos razoáveis e proporcionais. Valor fixado na respeitável sentença recorrida que deve ser mantido, vez que arbitrado em conformidade com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Procedência. Sentença mantida. Recurso de apelação não provido. (TJSP. 25ª Câmara de Direito Privado. Ap. 0006520-76.2013.8.26.0565, Rel. Des. **Marcondes D'Angelo**, j. 14/05/2015, DJE 21/05/2015 – grifos meus).

O autor faz jus, portanto, ao pedido de indenização por danos morais, porque não se trata de simples aborrecimento, mas sim de perturbação continuada, e, no que se refere ao *quantum*, **Rui Stoco** ensina os parâmetros na fixação do valor das indenizações. Confira-se a doutrina desse eminente jurista: *Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabelece os critérios de reparação, impõe-se obediência ao que podemos chamar de binômio do equilíbrio, de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apeguada, que não sirva de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido. (in Tratado de Responsabilidade Civil. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004. p. 1709).

Para o autor, levando-se em consideração esses critérios, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se reputa suficiente para que compense o ofendido e, ao mesmo tempo, desestimele a ré a agir de forma semelhante com outros consumidores em condições análogas.

Em ação de indenização por danos morais, a condenação em montante inferior não implica sucumbência recíproca (súmula 326 do colendo Superior Tribunal de Justiça). A correção monetária deve incidir desde a data do arbitramento (súmula 362 do colendo Superior Tribunal de Justiça), e os juros moratórios, tratando-se de inadimplemento contratual, do qual resultaram danos morais, devem fluir a partir da citação.

Ante o exposto, **julgo procedente o pedido, para: a) condenar a ré à obrigação de fazer consistente em restabelecer a prestação do serviço junto à linha telefônica contratada pelo autor (16-3372-7853), ratificando-se a tutela provisória; b) declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 49,89 (quarenta e nove reais e oitenta e nove centavos) cobrado do autor; c) condenar a ré a pagar ao autor R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária, utilizada a tabela prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar deste arbitramento, e juros de mora, de 1% ao mês, contados da citação, extinguindo-se o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.**

Em razão da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o proveito econômico, observando-se os critérios previstos no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 11 de julho de 2017.

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