



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo nº: **1004858-23.2014.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **Sérgio Pripas**
 Requerida: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz de Direito: **Paulo César Scanavez**

Sérgio Pripas move ação em face de Telefônica Brasil S/A, alegando que possui plano de telefonia, até então rural, contratado com a ré há mais de 20 anos, de n. 16-3351-7103. Por residir em zona rural, seus telefones celulares lá não funcionam, tendo por isso instalado a linha telefônica que funcionava regularmente “via rádio”. Em 09.05.2014, o técnico da ré compareceu à sua residência dizendo que se o sistema telefônico instalado na residência do autor não fosse alterado, a respectiva linha deixaria de funcionar nos próximos 20 dias. Diante disso concordou com o procedimento de substituição de sistema, pois na condição de médico não pode ficar sem o telefone. O técnico que compareceu à residência do autor informou-o de que este perderia por 10 dias o número originário do seu telefone para viabilizar a substituição do sistema. A troca de serviço foi executada, tanto que a linha originária migrou para o sistema “SIMCARD GSM PROJETO FWT”. Duas horas depois do teste de funcionalidade do novo sistema, iniciaram-se os problemas pois a linha telefônica deixou de funcionar. Reclamou inúmeras vezes à ré como à Anatel, cujos protocolos estão identificados às fls. 02/03. Notificou-a em 23.05.2014. Em 02.06.2014, a ré cancelou a linha telefônica do autor, sem aviso prévio. Perdeu recentemente sua esposa, vitimizada por câncer, a falta do telefone impede-o de se comunicar com sua filha Sara, menor impúbere. Inúmeros pacientes não estão tendo acesso ao autor por falta do telefone. A ré não lhe restituiu depois dos 10 dias, o número originário de seu telefone, qual seja, 16-3351-7103. Os danos morais estão caracterizados diante das repetitivas ofensas à dignidade do autor. Pede a antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional para compelir a ré a reestabelecer no imóvel do autor o serviço telefônico e no número original, sob pena de multa diária. Pede a procedência da ação para confirmar a decisão concessiva da antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional, condenando a ré a lhe pagar o valor em dobro do serviço de telefonia nesse período que não foi prestado, mas foi cobrado, além dos honorários advocatícios do patrono do autor no valor de R\$ 3.376,35 a título de danos materiais, condenando-a ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

pagamento de indenização por danos morais no valor a ser arbitrado judicialmente. Exibiu inúmeros documentos.

A antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional foi concedida pela decisão de fl. 44. A ré foi citada e contestou às fls. 136 e seguintes alegando que os atos praticados pela ré da troca do sistema telefônico decorreu de conduta lícita. A troca do sistema de telefonia do autor se deu por imposição da Anatel e não por iniciativa leonina da ré. Inexiste para o autor direito adquirido ao número de telefone. O autor não comprovou as suas alegações. A linha possuía caráter residencial, mas vinha sendo utilizada, segundo a versão do autor, em atividades profissionais, desvirtuando-se do perfil residencial indicado quando da contratação do serviço, inexistindo o dever de indenizar pois ambas possuem tarifação distinta. Não foi declinado pelo autor à ré a destinação da linha, o que certamente ensejaria tarifação distinta. Não deve ocorrer a repetição do indébito, pois os serviços telefônicos foram prestados. Não agiu de má-fé, por isso não há que se falar na repetição em dobro. Não é caso de pagamento dos honorários advocatícios contratos pelo autor. Ausentes os danos morais. Não houve prova da extensão dos supostos danos sofridos. Improcedem os pedidos. Exibiu documentos.

O autor reclamou que a ré não deu atendimento à decisão de fl. 44, o que gerou a decisão de fl. 325. O autor reclamou novamente da falta de suficiente cumprimento o que gerou a decisão de fl. 346. Debalde a tentativa de conciliação: fl. 319. Na audiência de fl. 415 foi colhida a prova oral de fls. 416/417. As partes reiteraram os seus anteriores pronunciamentos.

É o relatório. Fundamento e decido.

Impõe-se o julgamento antecipado da lide, nos termos do inciso I, do art. 330, do CPC. A prova é documental e consta dos autos. Desnecessária a produção da prova pericial indicada no termo de audiência.

A ré informou que foi compelida pela ANATEL, por força da Resolução 453/06, a extinguir a concessão dos recursos utilizados para a prestação do serviço WLL, motivo pelo qual tem trocado, sistematicamente, as linhas desse sistema para o FWT, que é uma nova tecnologia de Telefonia Fixa sem fio, que dispensa o cliente de instalar poste e fiação interna em sua residência. A comunicação de uma linha telefônica FWT é efetuada por meio da Rede de Telefonia Móvel, com a utilização de um aparelho específico com chip, fornecido em comodato: fl. 141.

A ré informou à fl. 141 que: "o FWT é um serviço de sinal parcialmente via rádio, sendo que ainda que haja o sinal existem diversas situações que podm influenciar no recebimento deste



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

sinal, assim como o sinal de telefonia celular pode ser afetado".

A ré não trouxe elementos objetivos e técnicos capazes de demonstrar a funcionalidade e eficácia desse sistema instalado compulsoriamente no prédio rural do autor.

Aliás, é fato concreto que o autor desde maio/2014, não mais teve como utilizar seu terminal telefônico, pois desde então emudeceu. Esse silêncio e ineficiência emergiram desde a troca do sistema WLL para a tecnologia FWT. Por três vezes alternadas a ré logrou colocar em funcionamento a linha telefônica, mas algumas horas depois da sua intervenção técnica, o telefone deixou de funcionar. A inicial especifica à fl. 2 os nove protocolos das reclamações administrativas suscitadas pelo autor, referentes à falta de funcionalidade do telefone depois da mudança do sistema WLL para FWT. A ré não se sensibilizou com essas queixas, tanto que em momento algum se movimentou para resgatar a normalidade técnica destinada à utilização do telefone pelo autor. Em momento algum a ré se explicou sobre essa sua indiferença frente a uma situação especialíssima que emergiu tão logo substituíra um sistema pelo outro.

Até agora a ré não foi capaz de resolver esse grave empeco.

No processo nº 1003501-08.2014.8.26.0566, desta 2ª Vara Cível, ajuizada por Anizio Zago em face da ré Telefônica Brasil S/A, em litígio bem semelhante ao destes autos, a ré confessou no 1º parágrafo da letra B de fl. 45 o seguinte: "... Com relação à nova tecnologia, por se tratar justamente de sistema novo, este ainda está suscetível a interferências e problemas pontuais que vêm sendo resolvidos rapidamente por esta requerida". Essa falha ou insuficiência técnica confirmada pela ré também tem se manifestado no telefone do autor.

Ora, a ré substituiu o número originário do telefone do autor, 16-3351-7103, por ele usado há mais de 20 anos, embora sua promessa de que a tecnologia FWT não implicaria nessa mudança. A ré não apresentou nenhuma justificativa da necessidade técnica para essa mudança, por isso terá que restituir ao autor a utilização do número originário da linha que é 16-3351-7103. Não consta que a ré tenha transferido esse número telefônico para outro usuário. Importante destacar que não foi o autor quem criou a situação de embaraço que, em tese, poderia dar ensejo à ré para conceder o mesmo número de telefone a terceiro contratante. A ré não pode, assim, por mero capricho, não restituir ao autor o número do telefone por ele utilizado há mais de duas décadas.

Por força do disposto no art. 22, do CDC, a ré terá que adotar providências técnicas de modo a tornar os serviços de comunicação telefônica, em favor do autor, adequados, eficientes e contínuos. Se a tecnologia FWT é superior ao sistema WLL, a ré não terá problema técnico algum para resolver essa questão. Para ambas as situações, a ré terá 10 dias para o cumprimento, sob



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

pena de multa diária, para cada uma dessas situações, no importe de R\$500,00, sendo que o valor global da multa diária por inadimplemento não poderá ultrapassar R\$50.000,00, sem prejuízo deste juízo adotar providência equivalente prevista na parte final do art. 461, caput, do CPC. As multas anteriormente fixadas prevalecerão para os inadimplementos denunciados nos autos.

Sem dúvida que o autor sofreu severos danos morais decorrentes dessa contínua indiferença e omissão da ré, tanto que desde maio/2014 não está tendo como usar a linha telefônica, por falta de funcionalidade e eficiência dos serviços prestados pela ré. Aplica-se pois o parágrafo único, do art. 22, do CDC. Caracterizou-se o dano moral, tendo o autor sido atingido em sua dignidade ante as reiteradas omissões da ré. O autor é médico. Reside na propriedade rural onde o telefone está instalado. É fato notório que paciente de médico não tem horário para que seus problemas orgânicos se manifestem e se agravem. A uma dor mais aguda, o médico da confiança do paciente é lembrado e contatado, geralmente por telefone. Esses contatos são feitos diretamente pelo paciente ou por seus familiares ou pela Santa Casa de Misericórdia. A ré, deturpando a versão do autor, sustentou que este deixou de informar-lhe de que o uso seria profissional (comercial ou empresarial etc.), o que geraria outro reenquadramento ou perfil do assinante e tarifa diferenciada. Ali é a residência do autor, o que não o impede de atender por telefone as situações de urgência e emergência, e em hipótese alguma pode incidir em omissão de socorro. Existe ainda outro fato incontroverso: o autor ficou viúvo, tem filha menor e, naturalmente, no dia-a-dia esta necessita realizar ligações telefônicas ao seu genitor, como também este recebe e realiza ligações à filha. Com a interrupção do funcionamento do telefone, esvaiu-se a possibilidade de pai e filha continuarem com esse contato.

Pelas peculiaridades do caso, arbitro a indenização devida pela ré ao autor, a título de danos morais, em R\$30.000,00, suficientes para compensar aqueles fortíssimos dissabores experimentados pelo autor e ao mesmo tempo para desestimular a ré a não reincidir nessa conduta. Referido valor mostra-se compatível com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

O autor não faz jus à repetição do valor dos honorários advocatícios que pagou à sua patrona. Compete ao juiz, neste processo, arbitrar os honorários advocatícios a serem pagos pela parte vencida. O valor ajustado entre a parte e seu constituinte não influencia no arbitramento dos honorários decorrentes da sucumbência como também não dá ensejo ao constituinte pleitear o reembolso da verba advocatícia paga ao seu constituído.

Os valores que o autor pagou à ré a partir de maio/2014 pelos serviços telefônicos que acabaram não sendo prestados pela ré, serão restituídos por esta àquele, a serem identificados nos termos do art. 475-B, do CPC, restituição essa de modo simples até a data da comprovação técnica de que a ré conseguiu restabelecer a funcionalidade plena do terminal telefônico do autor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
2ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

Sobre os valores a serem repetidos incidirão correção monetária e juros de mora de 1% ao mês desde a data dos respectivos pagamentos.

JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação para: **a)** compelir a ré a, em 10 dias, restabelecer ao autor a linha telefônica nº 16-3351-7103, em substituição à de nº 16-3378-6124 e assegurar funcionalidade àquela linha, cujos serviços deverão ser adequados, eficientes e contínuos. Para o descumprimento diário dessas obrigações, a ré se sujeitará à multa de R\$500,00 por dia até o limite máximo de R\$50.000,00, sem prejuízo deste juízo adotar prestação equivalente nos termos do art. 461, caput, do CPC. As multas anteriormente fixadas prevalecerão para os inadimplementos denunciados nos autos; **b)** condenar a ré a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, R\$30.000,00, com correção monetária a partir de hoje, juros de mora de 1% ao mês, contados da citação; **c)** condenar a ré a restituir ao autor os valores que este pagou àquela a partir de maio/2014, pelos serviços telefônicos que acabaram não sendo prestados pela ré, valores esses a serem identificados nos termos do art. 475-B, do CPC, restituição essa de modo simples até a data da comprovação técnica de que a ré conseguiu restabelecer a funcionalidade plena do terminal telefônico do autor. Sobre os valores a serem repetidos incidirão correção monetária e juros de mora de 1% ao mês desde a data dos respectivos pagamentos; **d)** condenar a ré a pagar ao autor, 15% de honorários advocatícios sobre os valores das condenações das letras 'b' e 'c', custas do processo e as de reembolso.

Esta sentença servirá como carta AR de intimação da ré para cumprir o disposto na letra "a" deste comando da sentença, intimação essa a ser providenciada imediatamente.

Depois do trânsito em julgado, abra-se vista ao autor para, em 10 dias, formular o requerimento da fase de cumprimento da coisa julgada (arts. 475-B e J, do CPC). Assim que apresentado esse requerimento, intime-se a ré para, em 15 dias, pagar a dívida exequenda, sob pena de multa de 10%, honorários advocatícios de 10% sobre o valor do débito exequendo e custas ao Estado de 1%.

P.R.I.

São Carlos, 05 de novembro de 2014.

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