



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: **1003365-74.2015.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Rasa Agro Industrial S.a.**
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Vistos.

Rasa Agro Industrial S/A ajuizou ação pelo procedimento comum com pedido para imposição de obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais contra **Telefônica Brasil S/A**. Alega, em síntese, que na condição de proprietária da *Fazenda Santa Bárbara*, voltada à exploração de café, milho, cana de açúcar, gado de corte e de cria, entre outras atividades, faz uso das linhas telefônicas nº (16) 3375-2411 e 3366-7110, há mais de 30 anos, as quais deixaram de funcionar a partir dezembro de 2012. Disse que a ré lançou na conta da linha 3375-2411 um saldo credor no valor de R\$ 45,13, abatido nas faturas dos meses seguintes e apesar das inúmeras reclamações, o problema não teria sido resolvido, até que em 22/01/2014 a ré teria providenciado uma troca de aparelho telefônico, com respectiva troca do número da linha 16-3374-2411, que passou a ser 16-3366-3811, a qual também teria continuado sem serviço, acarretando enormes prejuízos em consequência da falta de comunicação e perda de contatos comerciais para compra e venda de produtos. Por isso, foi necessário o ajuizamento desta ação, na qual requereu a condenação da ré ao restabelecimento do serviço da linha telefônica e, ainda, ao pagamento da indenização por danos morais e materiais. Juntou documentos.

Após as determinações de emenda da petição inicial, a autora desistiu dos pedidos de indenização por danos materiais e morais. Então, a tutela antecipada postulada foi concedida.

A ré foi citada e contestou o pedido. Argumentou que a indisponibilidade do serviço teria decorrido de imposição da ANATEL, que determinou a troca do sistema de telefonia para utilização de nova tecnologia (WLL por FWT), à revelia da anuência do cliente, segundo regulamentação, tendo em vista se tratar de atualização de utilidade



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

pública, de modo que a partir dessa troca de sistemas as linhas telefônicas da autora teriam deixado de funcionar, não obstante tenha ela recebido um aparelho telefônico em comodato com as respectivas instruções para instalação. Por isso, atribuiu o não funcionamento a defeito na linha interna do autor.

A autora apresentou réplica.

O feito foi saneado, determinando-se a produção de prova pericial. O laudo foi juntado aos autos e as partes se manifestaram, seguindo-se o encerramento da instrução processual, com a apresentação de alegações finais.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Inicialmente, esclareça-se que o julgamento da causa circunscrever-se-á apenas ao pedido para imposição de obrigação de fazer à ré, no sentido de providenciar a adequada prestação do serviço à parte autora, pois esta expressamente desistiu do pleito de indenização por danos materiais e morais, após as sucessivas determinações de emenda da petição inicial determinadas por este Juízo (decisão de fls. 71/73 e petição da autora de fl. 76).

Por isso, não há justificativa para a dedução do pleito indenizatório nas alegações finais, pois este já não fazia mais parte dos limites objetivos da demanda. Inclusive, na contestação, a ré não se manifestou sobre ele justamente porque a própria autora havia delimitado sua pretensão.

O pedido é procedente.

A ré é prestadora de serviço público delegado pela União por meio de concessão. Por isso, está sujeita ao regime da Lei nº 8.987/1995, entre outras determinações legais e regulamentares. Esse diploma legal prevê, em seu artigo 6º, a obrigação da concessionária de prestar ao usuário o serviço concedido de forma adequada, nos seguintes termos: *Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. § 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. § 2º A atualidade compreende 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

modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

Então, pelas provas produzidas nos autos, notadamente a pericial, está bem claro que a ré descumpriu a obrigação de prestar o serviço de telefonia à autora de forma adequada. Foi constatado pelo exame técnico que ambas as linhas instaladas na sede da autora não funcionavam (fl. 280). Outrossim, o *expert* consignou que *podemos afirmar que o problema é externo e sem relações com a rede interna do autor, pois essa interferência vem dos sinais das torres de alimentação da rede, tendo em vista que o sinal que deveria chegar no local é o de DDD 16 (sinal contratado pelo autor) e chega o DDD 19 (provavelmente da torre de alimentação em Itirapina)* (fl. 282), tendo concluído que, *a linha de numero (16) 3366-7110 contratada pela requerente que funcionava pelo sistema WLL, ou seja, sinal obtido via radio e foi migrada para o sistema FWT, que funciona através de um aparelho específico com chip fornecido pela operadora requerida e tem seu sinal por meio de uma rede de telefonia móvel. Quando da vistoria constatamos que o sistema não funciona, pois o sinal que chega ao local não é o correto para aquela região que tem seu DDD 16* (fl. 287).

Ainda, não houve qualquer motivo plausível para que uma das linhas titularizadas pela autora (16-3375-2411) fosse transferida para outro usuário, conforme informação prestada pela ré (fls. 177/178), o que torna o acolhimento do pedido cominatório medida certa, pois é direito da parte autora receber o serviço prestado pela ré de forma adequada e eficiente, cabendo a esta última adotar todas as medidas necessárias para que isso se efetive.

De todo modo, já se antevê a impossibilidade técnica de restabelecimento desse mesmo número à autora, o que não exclui a obrigação da ré em fornecer o serviço de forma adequada, ou seja, ela deverá tomar todas as providências para que a autora possa usufruir do serviço de telefonia por ela contratado, independentemente da tecnologia utilizada. Interessa ao usuário apenas que o serviço funcione e ele possa utilizá-lo de acordo com suas atividades. Não há, por outro lado, como impor à ré a obrigação de manter o mesmo número de telefone anteriormente fornecido, pois não há direito adquirido a este, conforme vem reconhecendo a jurisprudência.



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

Neste sentido: *PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – Ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral - Alegação de defeito imputável à prestadora - Acolhimento parcial em primeiro grau de jurisdição – Alteração de tecnologia do sistema WLL para o FWT em propriedade rural – Imposição da ANATEL (art. 29 da Resolução 426/2005) - Determinação de restabelecimento de número de linha anterior – Impossibilidade técnica – Inexistência de direito adquirido ao número do telefone – Prejuízo moral não evidenciado – Sentença reformada – RECURSO DA RÉ PROVIDO, PREJUDICADO O APELO DO AUTOR.* (TJSP. Apelação nº 0002350-16.2014.8.26.0601. Rel. Des. **Caio Marcelo Mendes de Oliveira**; Comarca: Socorro; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; j. 18/08/2016).

Telefonia. Migração da Telefônica para a Vivo. Ação visando o restabelecimento da numeração antiga e indenização por dano moral. Melhoria da tecnologia. Transferência do sistema WLL para o FWT que goza de rede móvel sem fio e dispensa a instalação de postes e fiação interna nas residências. Impossibilidade técnica de se restabelecer o número antigo da Autora. Dano moral não configurado. Recurso desprovido. (TJSP. 0000129-46.2013.8.26.0035. Rel. Des. **Pedro Baccarat**; Comarca: Águas de Lindóia; Órgão julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; j. 12/12/2013).

Então, para fins de julgamento, relembre-se a redação do artigo 497, *caput*, do Código de Processo Civil: *Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz, se procedente o pedido, concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.* Assim, uma vez constatada a impossibilidade de restabelecimento de um dos números anteriores da parte autora, transferido a terceiro, a ré deverá adotar todas as medidas possíveis e aptas para garantir a prestação adequada do serviço à usuária, seja por qual número for, inclusive com substituição daquele transferido, o que será apurado na fase de cumprimento de sentença.

Como corolário lógico, a tutela antecipada deverá ser retificada em parte. Primeiro para alterar o prazo para cumprimento da obrigação, eis que a natureza das providências a serem tomadas pela ré demandam prazo dilatado por envolver possivelmente a realização de alguma obra ou ajuste técnico. Segundo para fixar multa



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

para caso de descumprimento, como forma forçar a ré a cumprir de forma efetiva a obrigação fixada, com base no que dispõem os artigos 536 e 537, ambos do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **julgo procedente o pedido, para: a) impor à ré a obrigação de fazer, consistente em restabelecer e manter em perfeito estado de funcionamento a linha telefônica contratada pela parte autora, qual seja, a de número (16) 3366-7110, substituindo a de número (16) 3375-2411; ainda, a ré deverá adotar todas as providências necessárias para fornecer o serviço de telefonia de forma adequada à parte autora; b) retificar em parte a tutela antecipada, para fixar o prazo de 60 (sessenta) dias, após a intimação desta sentença, para que a ré cumpra a obrigação imposta, sob pena de aplicação de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais), limitada ao teto de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Em consequência, julgo extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.**

Condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se e intime-se.

São Carlos, 25 de abril de 2017.

Daniel Luiz Maia Santos
Juiz de Direito

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