

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao Público<< Campo excluído do banco de dados >>****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1007937-10.2014.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Sumário - Responsabilidade do Fornecedor**
 Requerente: **Romeu Rodrigues**
 Requerido: **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES SA EMBRATEL CLARO FIXO**

Prioridade Idoso

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo****Processo 1007937-10.2014****Vistos**

ROMEU RODRIGUES ajuizou a presente **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER cc REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS** em face de **EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A — EMBRATEL — CLARO FIXO**, todos devidamente qualificados.

Aduziu, em síntese: 1) que em dezembro de 2009 adquiriu da ré um aparelho e uma linha telefônica (nº 16-32010888) com o plano “CLARO-FIXO-LIVRE”; 2) que o aparelho era utilizado no seu trabalho de corretor de imóveis; 3) em agosto de 2010 o aparelho apresentou problema e a requerida o orientou a adquirir um novo, o que fez em uma loja credenciada; 4) já em março de 2013, diante de novo defeito, precisou comprar outro aparelho; 5) em junho do mesmo ano novos problemas apareceram e precisou encaminhar o telefone para a assistência técnica (localizada na cidade de Sumaré) por várias vezes; todavia, o aparelho sempre voltava com os mesmos defeitos; 6) em dezembro de 2013 o telefone retornou da assistência técnica sem funcionar completamente; 7) como

1007937-10.2014.8.26.0566 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao Público<< Campo excluído do banco de dados >>

ficou impossibilitado de utilizá-lo se dirigiu ao PROCON e em audiência conciliatória a requerida ficou incumbida de enviar novo aparelho para habilitação da linha, o que foi feito em 19/02/2014; 8) todavia, a habilitação não pode ser levada a termo, pois o aparelho era incompatível com a habilitação do plano CLARO-FIXO-LIVRE; 9) mais uma vez peregrinou pelos “órgãos de atendimento” da requerida na tentativa de troca, mas não obteve sucesso; desde então está impossibilitado de utilizar a linha telefônica. Sem alternativa, ingressou em juízo para que a requerida seja obrigada a trocar o aparelho telefônico por um compatível para a habilitação da linha nº 16- 32010888 e condenada a pagar R\$ 10.000,00 de indenização por danos morais e R\$ 10.000,00 (valor estimado) pelos danos materiais em virtude da perda de negociações imobiliárias.

A inicial veio instruída com documentos.

Devidamente citada, a requerida apresentou defesa às fls. 66 e ss alegando que o serviço foi prestado com observância de todas as regras legais e contratuais e que não pode ser responsabilizada pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Sustentou, ainda, que o autor fazia uso indevido do aparelho, já que por ter habilitado uma linha fixa deveria utilizá-lo apenas dentro de sua residência. No mais, rebateu a ocorrência dos danos morais e materiais, que devem ser provados, e pediu a improcedência da ação.

Sobreveio réplica às fls. 89 e ss.

As partes foram instadas a produzir provas. O requerente pleiteou a oitiva de testemunha; a requerida peticionou a fls. 109/111 juntando a tela de seu sistema informatizado.

Eis o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao Público<< Campo excluído do banco de dados >>

DECIDO.

Ao de defender a ré admitiu que o aparelho vendido ao autor para fruição do serviço (FIXO-LIVRE) apresentou defeitos que o tornaram impróprio para o fim a que se destinava. Outrossim, com a inicial o autor trouxe vários documentos (cf. fls. 41/47), inclusive demonstrando troca mal sucedida e orientações nada eficientes dos serviços de Assistência ao Consumidor da Postulada.

Se a ré vende um serviço deve munir/fornecer o consumidor do aparato tecnológico que permita sua utilização normal, o que não ocorreu “in casu”.

Outrossim, o ônus da prova do fato modificativo lançado a fls. 68, parágrafo quarto era da ré e nada foi produzido a respeito.

Não há nos autos elementos que permitam concluir que o aparelho se prestava a utilização apenas dentro da base fixa. Ademais, o defeito comentado é da própria máquina, mais especificamente de seu sistema interno, o que indica mesmo o vício de qualidade.

A responsabilidade da postulada, no caso, é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, que assim dispõe: “O fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos” (destaquei).

Tal responsabilidade é afastada apenas quando comprovada a existência de uma das eximentes do parágrafo 3º, ou seja, a inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao Público<< Campo excluído do banco de dados >>

Temos nos autos, assim, caso típico de “fortuito interno”, ou seja, aquele fato que se relaciona diretamente com os riscos inerentes ao desempenho da atividade empresarial, lucrativa.

Como a responsabilidade da postulada é objetiva, pouco (ou nada) interessa se seus funcionários agiram ou não com culpa na prestação dos serviços de assistência.

Assim, nessa linha de pensamento, é de rigor que a ré forneça ao autor um aparelho apto a normal fruição do serviço contratado.

Já pelos dissabores descritos – e não contestados especificamente, além de provados por hábil documentação (fls. 41/47) – o autor faz jus a reparação moral.

O desconforto experimentado pelo autor – e causado pela ré – é realmente digno de nota e justifica o arbitramento de indenização.

De todos os critérios preconizados nos pretórios, tenho que o mais viável – porque evita a adoção de fórmulas mágicas que muitas vezes podem se perder no vazio – é a aplicação do denominado “critério prudencial”, referido na RT 650/63.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao Público<< Campo excluído do banco de dados >>

Considerando as circunstâncias do caso, fixo a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Por fim, não há como deferir a indenização material, já que aos autos o autor não trouxe qualquer prova (ou início de prova) documental indicando ter perdido negócios por conta da inoperância do serviço no período indicado.

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pleito para **CONDENAR a requerida**, EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A – EMBRATEL – CLARO FIXO, **a entregar ao autor**, ROMEU RODRIGUES, um aparelho compatível com o plano CLARO-FIXO-LIVRE e habilitação da linha nº 16-32010888, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, até o limite de R\$ 2.000,00.

CONDENO, ainda, **a requerida a pagar** indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção a contar da presente, mais juros de mora, à taxa legal, a contar da citação.

JULGO IMPROCEDENTE o pleito de danos materiais.

Diante da sucumbência quase total da requerida, fica ela condenada a pagar as custas e despesas do processo e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação.

Consigno, desde já, que o **prazo de quinze** (15) dias, previstos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das Horário de Atendimento ao Público<< Campo excluído do banco de dados >>

no **art. 475-J do Código de Processo Civil** (com a redação dada pela Lei nº 11.232 de 22 de dezembro de 2005), começará a **fluir a partir do trânsito em julgado** desta decisão, **independentemente de intimação**, incidindo a multa de 10% sobre a condenação, caso não haja o cumprimento voluntário da obrigação.

P.R.I.

São Carlos, 14 de abril de 2015.

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