

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1008100-19.2016.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Espécies de Contratos**
 Requerente: **Renato Antunes Nolasco**
 Requerido: **Oi Móvel S.a.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Alex Ricardo dos Santos Tavares**

O autor Renato Antunes Nolasco propôs a presente ação contra a ré Oi Móvel S.A., requerendo: a) que a ré seja compelida a restabelecer em sua plenitude o serviço de telefonia; b) alternativamente, a rescisão do contrato com autorização de portabilidade sem ônus para o autor; c) a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

A tutela de urgência foi indeferida às folhas 21.

Emenda à inicial de folhas 38/39.

Decisão de folhas 40 determinou que a ré se manifestasse sobre a emenda à inicial.

A ré, em contestação de folhas 43/59, requereu a improcedência do pedido, alegando: a) que os serviços de telefonia móvel foram contratados em 10/09/2009 no plano pós-pago Oi 220; b) que em 21/08/2015 o autor solicitou a portabilidade para a operadora Vivo, no entanto, em 15/01/2016 solicitou a portabilidade para a operadora Tim e, em 15/07/2016, solicitou a portabilidade para a ré; c) que, entretanto, o número ainda constava na base da operadora ré, ocasionando um conflito sistêmico, que foi corrigido em 18/07/2016, com a inativação do número na base da Oi para que o número pudesse ser novamente recebido, uma vez que se encontrava na operadora Tim; d) que em 21/07/2016 foi concluída a portabilidade da Tim para a ré, no entanto, o número foi inativado para reparos e está sendo ativado para a utilização dos serviços, portanto, em 14/07/2016 a linha

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

estava em processo de portabilidade, ou seja, não estava, de fato, ainda na base da operadora Oi, fazendo com que a Ata Notarial não tenha qualquer efeito; e) que com relação aos danos morais, não existe qualquer comprovação de que tenham realmente existido; f) que inexistiu defeito na prestação do serviço.

Réplica de folhas 107/122.

A ré foi intimada a se manifestar sobre os documentos juntados pelo autor em réplica (folhas 148), todavia, não se manifestou (folhas 151).

Relatei. Decido.

Passo ao julgamento antecipado da lide nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

Tratando-se de relação de consumo, de rigor a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Sustenta o autor, em síntese: a) que passou a ser cliente da ré, mediante portabilidade, há aproximadamente quatro anos, através do número (16) 981692185, cujo plano atual é o Pós Mais, acrescido de Oi internet, Oi torpedo recado e Oi torpedo recado promocional; b) que desde o dia 20/06/2016 deixou de receber chamadas em seu telefone, e as pessoas que ligavam para seu telefone recebiam a mensagem "o número chamado não existe, verifique o número discado e tente novamente"; c) que, desde então, abriu diversos chamados junto à ré, gerando diversos números de protocolo, todavia, não obteve êxito na solução do problema; d) que tais fatos estão ocasionando a perda de serviços, causando-lhe sério constrangimento junto a seus clientes, pois esse é o número que utiliza para suas transações comerciais.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

A ré, por seu turno, alegou que em 21/08/2015 o autor solicitou a portabilidade para a operadora Vivo, no entanto, em 15/01/2016 solicitou a portabilidade para a operadora Tim e, em 15/07/2016, solicitou a portabilidade para a ré.

Todavia, tal alegação não se sustém, tendo em vista que as faturas colacionadas pelo autor, com vencimento em 28/06/2016 e 28/07/2016 comprovam que a linha nº 981692185 estava sendo operada pela ré nas referidas datas, quando surgiu a reclamação do autor (**confira folhas 19 e 34**).

Ademais, a ata notarial, datada de 14/07/2016, constatou a veracidade das alegações do autor, de que, de fato, a mensagem que se ouvia era de que "este número não existe" (**confira folhas 32**).

O autor instruiu a inicial com os muitos números de protocolos de reclamação, porém a ré não instruiu a contestação com as mídias contendo o teor das conversas nem a efetiva solução dada ao problema.

Assim, de rigor a procedência do pedido de compelir a ré a restabelecer integralmente os serviços de telefonia móvel para o número tratado nestes autos.

De rigor, ainda, a procedência do pedido de indenização por danos morais.

O autor utiliza os serviços de telefonia móvel para suas atividades profissionais e, com a impossibilidade no recebimento de chamadas, com certeza sofreu prejuízos de ordem moral que excederam a esfera do mero aborrecimento. Nesse sentido, confira a mensagem recebida pelo réu de um cliente, que relatou que estava tentando ligar para o autor mas a mensagem de voz diz que o número não existe (**confira folhas 31**).

A falha na prestação dos serviços por parte da ré se encontra cabalmente demonstrada e assim, de rigor a condenação da ré no pagamento de indenização por danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

morais em favor do autor, tratando-se de responsabilidade objetiva.

Nesse sentido:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS CARACTERIZADOS - É dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo – Verba indenizatória arbitrada em Primeiro Grau que se mostra apta a sanar de forma justa a lide - Negado provimento (Apelação 1023431-21.2015.8.26.0002 Relator(a): Hugo Crepaldi; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 22/09/2016; Data de registro: 22/09/2016).

Considerando-se a condição econômica das partes e o caráter pedagógico da condenação, fixo o dano moral em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com atualização monetária a partir de hoje e juros de mora a partir do ato ilícito, considerando-se, para tanto, a data em que o autor deixou de receber as chamadas em seu telefone, ou seja, 20/06/2016.

Diante do exposto, acolho o pedido, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de: (i) compelir a ré a restabelecer integralmente os serviços de telefonia móvel relacionados ao número (16) 981692185, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00 (um mil reais) até o limite de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), antecipando os efeitos da tutela; (ii) condenar a ré no pagamento de indenização em favor do autor, a título de danos morais, no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com atualização monetária a partir de hoje e juros de mora a partir do ato ilícito, nos termos da fundamentação supra. Sucumbente, condeno a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados em 20% do valor da condenação, ante o bom trabalho do patrono do autor, que instruiu a inicial com documentos essenciais à solução do litígio.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
4ª VARA CÍVEL
RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Oportunamente, arquivem-se os autos.

P.R.I.C.

São Carlos, 13 de outubro de 2016.

Juiz Alex Ricardo dos Santos Tavares

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