

**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 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1004407-95.2014.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Sumário - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **CONCEIÇÃO APARECIDA LANDIGRAFI**
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo****Vistos**

CONCEIÇÃO APARECIDA LANDGRAF ajuizou a presente **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER** em face de **TELEFÔNICA BRASIL S/A-VIVO**, todos devidamente qualificados.

Aduziu, em síntese: 1) que reside na área rural de São Carlos e que é assinante da linha telefônica (16) 3367-3113 há mais de 10 anos; 2) em janeiro de 2013 a linha começou a apresentar defeito (não mais completava ligações); 3) em contato com a ré recebeu informação de que a tecnologia havia sido alterada de “WLL” para “FWT” e que seria necessário um aparelho próprio para o uso da nova tecnologia; 5) durante as tratativas para solução ao problema, em 23/04/2013 recebeu cobrança da requerida referente aos meses de fevereiro, março e abril de 2013, período em que o telefone já não estava funcionando. Tendo restado infrutíferas todas as tentativas de solucionar o problema (perante a requerida, Procon e ANATEL) ingressou com a presente ação. Pediu o restabelecimento da linha, o cancelamento de eventuais cobranças após o bloqueio e a condenação da requerida a pagar indenização por **danos morais**.

A inicial veio instruída com documentos.

Devidamente citada a requerida apresentou defesa às fls. 37 e



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 12h30min às 19h00min

ss alegando preliminar de inépcia da inicial. No mérito, asseverou que não houve qualquer ilegalidade, uma vez que na época estava providenciando a alteração da tecnologia WLL para FWT e que nos termos do art. 29 da Resolução 426/2005 da Anatel é possível a interrupção da prestação dos serviços em situações como a presente. Sustentou que não encaminhou faturas de cobrança até a completa instalação da nova tecnologia e que não está obrigada a disponibilizar serviço em lugares que impossibilitam a instalação de linha. Por fim, alegou que não há provas de que o serviço não estava funcionando, rebateu a existência dos danos morais e pediu a improcedência da ação.

Sobreveio réplica às fls. 175/179.

Eis o relatório, no que tenho por essencial.

Decido no estado em que se estabilizou a controvérsia por entender completa a cognição.

A inicial não é inepta. Descreve satisfatoriamente os fatos e fundamentos jurídicos do pedido, permitindo o atendimento ao princípio do contraditório e ampla defesa. Tanto é que permitiu à ré apresentar defesa fundamentada a pretensão.

Passo à análise do mérito.

A autora veio a juízo alegando que em janeiro de 2013 percebeu a inoperância de sua linha telefônica nº (16) 3367-3113, ficando impossibilitada de receber e fazer ligações. Várias foram as reclamações, endereçadas à ré, todas sem êxito. Referida linha está instalada em uma propriedade rural e sua inoperância impediu a comunicação da autora com seus clientes.


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 12h30min às 19h00min

A justificativa obtida pela autora, e confirmada na contestação oferecida, foi a troca da tecnologia WLL (Wireless Local Loop) para FWT (Fixed Wireless Terminal). A requerida sustentou, inclusive, que tal mudança foi determinação da ANATEL (Regulamento 453).

Todavia, mesmo atendendo imposição da agência reguladora **a ré deveria ter colocado a disposição da autora alternativas** que evitassem a interrupção do serviço, inclusive fornecendo aparelho compatível com a nova tecnologia; **e nada disso foi providenciado.....**

No mais, estamos diante de um caso de aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor. A autora encontra-se em posição de hipossuficiência, incidindo, no caso, o inciso VIII, do art. 5º, do CDC. Por essa razão não é dado exigir dela a comprovação da paralisação do serviço, como quer fazer crer a requerida.

Em primeiro plano a autora pretende a religação de sua linha telefônica antiga (16 3367-3113), cuja alteração de tecnologia foi proposta pela ré.

A defesa trazida pela ré é genérica, ou seja, não aborda, como era necessário, os fatos deduzidos.

Mesmo que se admita não ter a autora direito a manter um número específico de linha, não se pode desconsiderar que, como consumidora tem **direito ao serviço pelo qual vinha pagando regularmente !!!**

Outrossim, o ônus da prova do fato modificativo lançado na defesa era da ré e nada foi produzido a respeito.



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 12h30min às 19h00min

Se a ré, por problemas de ordem técnica, tem que alterar o “tecnologia” da linha (WLL para FWT/GSM) que o faça com presteza e perfeição, o que no caso não está ocorrendo!

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.

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.

Assim, nessa linha de pensamento, é de rigor que a ré forneça à autora o serviço apto a normal fruição (alterando a “tecnologia” e permitindo a utilização).

Pelos dissabores descritos (e não contestados especificamente), a autora **faz jus também a reparação moral.**

É como, aliás, decidi em caso análogo, dias atrás (Processo nº 1592/13).



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 12h30min às 19h00min

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.

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

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pleito para:

A) CONDENAR a requerida, TELEFÔNICA BRASIL S/A - VIVO, a fornecer a autora o serviço telefônico pela tecnologia FWT, substituindo, em trinta (30) dias, a tecnologia WLL. Para tanto a ré está autorizada a alterar o número do ramal, se necessário. No referido interregno o serviço deve ser instalado em condições de operar de forma eficaz, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (limitada a R\$ 5.000,00), que será executada incidentalmente.

B) CONDENAR, 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.

C) DECLARAR CANCELADAS as faturas dos meses de fevereiro, março e abril de 2013, pois emitidas após o bloqueio da linha



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 12h30min às 19h00min

telefônica; **TORNO INEXIGÍVEIS** os valores nelas consignados.

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 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, 11 de junho de 2015.

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