



**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**

### **SENTENÇA**

Processo Físico nº: **0013642-11.2011.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Ato / Negócio Jurídico**  
 Requerente: **Luiz Carlos Pansieri**  
 Requerido: **Livre Embratel**  
 Juiz de Direito: Dr. **Milton Coutinho Gordo**

### **CONCLUSÃO**

Em 17 de outubro de 2014, faço estes autos conclusos ao MM. Juiz da 1ª Vara Cível da Comarca de São Carlos, **Dr. MILTON COUTINHO GORDO**.

Eu, Isabel Ednise Pozzi Furlan, escrevente, subscrevi.

**Nº de Ordem:1428/11**

### **VISTOS.**

**LUIZ CARLOS PANSIERI** ajuizou a presente ação **DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL** em face de **LIVRE EMBRATEL**.

O requerente alega, em síntese, que a sua linha telefônica n. (16) 3116-0221, instalada em seu imóvel, injustificadamente, ficou inoperante logo após ter solicitado uma mudança de plano “livre” para “livre controle” em 25/03/2011. No dia 03/04/2011 protocolou sua primeira reclamação, sendo informado que a linha não estava habilitada, tendo a requerida solicitado um prazo máximo de 05 dias úteis para regularizar a situação. Em 05/04/2011 fez outra reclamação, mas a linha continuou inoperante. Fez novas reclamações, inclusive para a ANATEL, e nada foi providenciado. Como se tal não bastasse,



**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

recebeu da requerida uma aviso referente a cancelamento e débito, informando que havia um valor em aberto de R\$ 116,69 a ser quitado dentro de 15 dias sob pena de seu CPF ser incluído em órgão de proteção ao crédito. Ficou surpreso, pois tal fatura já havia sido paga. A requerida, ainda, enviou através de e-mail, as faturas que estavam em aberto, demonstrando que o n. da linha é o mesmo só que o endereço é de Campinas, onde o DDD é 19 e naquele endereço está situada uma academia – Fit Academia Cambuí. Sofreu inúmeros dissabores, pois se utiliza da linha para atender os clientes, que buscam seus serviços como adestrador e sua esposa é médica veterinária. Por fim, seu nome foi injustificadamente negativado. Requer, liminarmente, seja determinado à empresa ré que promova a imediata religação da linha, a declaração de inexistência do débito e a condenação da ré a restituição dos valores em dobro, além de indenização por danos morais.

Juntou documentos às fls. 12/50.

Deferida a tutela antecipada (fls. 51).

A requerida informou às fls. 69 que a linha n. (16) 3116-0281 foi restabelecida em 23/09/2011.

O requerente às fls. 79 informou que sua linha, ao contrário do informado, está apenas recebendo ligações.

Devidamente citada, a requerida apresentou sua contestação às fls. 82. Alegando que a linha do requerente já se encontra em pleno funcionamento. Em virtude de um problema sistêmico, os serviços foram por pouco tempo suspensos. E jamais se negou a prestar, de forma regular, os serviços contratados. Afirma, também, que a culpa do consumidor ou a inexistência de defeitos na prestação dos serviços são causas excludentes de responsabilidade civil. Rogou pela improcedência.



**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

Sobreveio réplica às fls. 92 e ss.

As partes não indicaram outras provas a produzir.

É o **RELATÓRIO**.

**DECIDO.**

A documentação trazida a fls. 16, aliada ao lançado na defesa (fls. 83, parágrafo 5º), indica que a linha telefônica especificada ficou inoperante por pelo menos cinco (05) meses, obrigando que o autor peregrinasse pelos serviços de atendimento ao cliente da ré e da própria ANATEL sem êxito na solução do problema.

Não se pode assim, dizer, que o “problema sistêmico” admitido pelo postulado, tenha sido sanado prontamente!!!!

Por outro lado, cabe indagar: no que especificamente consistiu a culpa do consumidor sustentada genericamente pela ré como causa excludente de sua responsabilidade (fls. 84) ?!?!?

Obviamente em nada!!!

A inicial refere a ocorrência de um vício de qualidade do serviço.

Ao admitir a ocorrência de um “problema sistêmico” a ré está confessando sua responsabilidade.

O problema com a linha telefônica transtornou a vida do autor.



**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

Prova disso são os vários protocolos fornecidos por ele ao juízo, por ocasião das tentativas de ver solucionado a pendência.

Evidente o descaso da ré para com o autor, pois, instada diversas vezes a solucionar a questão, limitou-se a nada de concreto fazer, privando o autor e sua esposa de receber e efetuar chamadas por 05 (cinco) meses, situação que de fato, gerou inconformismo e frustração.

Inaceitáveis as explicações dadas pela ré; evidente o menosprezo pelo cliente cujo único pecado foi o de ter confiado na apregoada excelência da nova tecnologia de telefonia fixa.

Nesse sentido, cito o seguinte precedente do TJ/SP:

“A demora da concessionária de telefonia celular em registrar crédito recolhido, impedindo as ligações por vários dias, caracteriza indubitável e culposamente ilícito, que causa à assinante, muito mais que mero dissabor, dano moral, com manifesta ofensa à dignidade da consumidora, vinculando à reparação fixada em três mil reais”. **(Apelação com revisão n. 1.147.387-0/0, São Bernardo do Campo, 28ª Câmara de Direito Privado do TJSP, Relator Desembargador Celso Pimentel, j. 13/05/2008).**

Na mesma direção, colhe-se no Superior Tribunal de Justiça o julgamento do Recurso Especial n. 590.753/RS, 4ª Turma, Relator Ministro César Asfor, j. 18/03/2002.

\*\*\*

Por fim, os transtornos ocasionados ao autor superam o mero aborrecimento e justificam, sem sombras de dúvidas, o arbitramento de danos morais que se prestam também como punição do agente causador.



**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

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.

Assim, equacionadas tais circunstâncias, e observado o “critério prudencial”, parece-me justo que a requerida indenize o autor com quantia equivalente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

\*\*\*

Pelo exposto e por tudo o mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTE O PLEITO INICIAL**, para o fim de **DECLARAR INEXIGÍVEIS AS COBRANÇAS MATERIALIZADAS NAS FATURAS especificadas nos autos de R\$ 116,69, R\$ 29,89 e R\$ 30,48.**

Como o autor comprovou a fls. 32, o pagamento da quantia de R\$ 116,69, terá direito a restituição em dobro.

A ré deverá pagar ainda o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) corrigidos a contar da publicação desta sentença, a título de danos morais.

Consigno, desde já, que o prazo de 15 dias previsto no artigo 475-J do CPC passará a fluir independentemente de intimação e caso não haja o cumprimento voluntário da obrigação incidirá multa de 10% sobre o valor da condenação.



**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

Ante a sucumbência, fica a requerida condenada ainda ao pagamento das custas e despesas do processo e honorários advocatícios ao patrono do autor, que fixo, por equidade, em R\$ 1.500,00.

**P. R. I.**

São Carlos, 24 de outubro de 2014.

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