

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

<b>SENTENÇA</b>
-----------------

Processo nº:	<b>1003410-78.2015.8.26.0566</b>
Classe - Assunto	<b>Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral</b>
Requerente:	<b>Paulo Raphael Jafet</b>
Requerido:	<b>TELEFONICA BRASIL S/A - VIVO</b>

PAULO RAPHAEL JAFET pediu a condenação de TELEFÔNICA BRASIL S. A. ao cumprimento de obrigação de fazer, consistente em reparar, ligar e manter em funcionamento uma linha telefônica, bem como ao pagamento de indenização por dano moral.

Alegou, para tanto, que é usuário de serviço de telefonia prestado pela ré, em área rural, e que houve mudança da tecnologia utilizada pela ré, mas houve apenas a instalação de outra linha em substituição, no entanto sem funcionar qualquer delas, seja a atual, seja a anterior, nada obstante os inúmeros pedidos do usuário, para restabelecimento.

Deferiu-se tutela de urgência.

Citada, a ré contestou o pedido, afirmando a possibilidade de substituição da tecnologia e o autor certamente recebeu o aparelho para utilização do novo sistema, incorrendo privação do serviço nem dano para indenizar.

Em réplica, o autor insistiu nos termos do pedido inicial.

É o relatório.

Fundamento e decido.

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

O autor não pretende escolher o tipo de tecnologia utilizada para transmissão de voz, nem almeja manter o mesmo número de telefonia. Pretende, apenas, que o serviço seja corretamente prestado e que tenha acesso ao telefone, para fazer e receber chamadas.

Sendo ele o titular do serviço, tem legitimidade ativa para reclamar dos vícios de funcionamento, nada importando que faça uso para chamadas telefônicas úteis ao exercício de sua atividade profissional.

Narra a petição inicial a falta de disponibilização, desde a mudança da tecnologia, importando privação do próprio serviço.

A rigor, a ré não contesta o fato de que o serviço de telefonia que se obrigou a prestar vem carecendo de eficiência, concluindo-se, pelas alegações e pelos documentos juntados, que deixa de funcionar, a tal ponto que se surgiu a necessidade de recurso ao Poder Judiciário, para impor o correto cumprimento da obrigação. Na verdade, sequer houve demonstração de substituição efetiva da tecnologia, fato que a ré poderia facilmente demonstrar.

Diz a ré que respeita o direito dos assinantes e procede as devidas verificações quando são constados equívocos. *Nesse contexto, cumpre-nos esclarecer que ao receber uma reclamação referente aos serviços ou cobrança de ligações telefônicas indevidas, a ré efetua vistoria em seus equipamentos e terminais, assim como nos do assinante, com o objetivo de detectar eventuais problemas. Vale ressaltar que este tipo de serviço é realizado por equipes técnicas altamente especializadas, compostas por profissionais treinados que através de minuciosas verificações e testes, conseguem detectar eventuais fraudes ou falhas em todo o sistema de telefonia fixa (textual, página 6 da contestação).*

Pois bem! Se assim é, caberia perguntar qual foi a *equipe altamente especializada* que promoveu a instalação do novo serviço de telefonia no imóvel do autor e a colocou em funcionamento. Se isso tivesse acontecido, certamente a ré teria trazido para os autos um

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

“Relatório de Serviço”, possivelmente subscrito pelo próprio usuário, recebendo o aparelho e os documentos respectivos. Presume-se que isso não aconteceu, pois sequer foi alegado, muito menos

Enfim, impõe-se o cumprimento da obrigação, de manter o serviço de telefonia funcionando, conforme determinado ao início da lide.

A interrupção ou indisponibilidade de serviço de telefonia, decorrente de má prestação de serviços da concessionária e do desinteresse dela em regularizar o defeito, por si só, é fato ensejador de dano moral (v. TJSP, Apelação 1018803-75.2014.8.26.0114, Rel. Des. Ruy Coppola, j. 06.08.2015).

A privação do serviço acarreta mais do que mero dissabor, gerando transtorno e desconforto para aqueles que já incorporaram ao seu cotidiano as facilidades proporcionadas pelos serviços de telefonia; a interrupção, sem causa justificadora, é suficiente para o reconhecimento do direito à indenização por dano moral. Este nasce do próprio ato, da conduta irregular e injusta. Nada é necessário provar (TJSP, Apelação 0011013-31.2011.8.26.0189). O dano ocorre “in re ipsa”: “A reparação do dano moral se opera por força do simples fato da violação de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto” (Apelação com Revisão nº 1.056.771-0/8, 26ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP, Rel. o signatário).

Lembram-se precedentes do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

**EMENTA** AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA INTERRUÇÃO PARA ATUALIZAÇÃO DE TECNOLOGIA AUSÊNCIA DE AVISO PRÉVIO SERVIÇO NÃO RETOMADO 1 Nos termos do art. 22 do CDC, os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Insere-se, na qualidade de “essencial” àqueles referentes ao fornecimento de água e esgoto, energia elétrica e serviços de telefonia; 2 É danosa a conduta da empresa de

**PODER JUDICIÁRIO**
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

telefonica que interrompe o serviço do consumidor adimplente sem prévio aviso, sob o argumento de “atualização da tecnologia”, mantendo-se posteriormente inerte quanto ao religamento da linha. Manutenção do dano moral fixado em R\$ 6.000,00, diante da ausência de recurso da parte interessada no aumento, bem como da multa pelo descumprimento da obrigação de manter a linha telefônica em perfeito funcionamento. RECURSO IMPROVIDO (APELAÇÃO Nº 3001008-67.2013.8.26.0369, Rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti, j. 29.04.2015).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA - SUSPENSÃO INDEVIDA DO FUNCIONAMENTO DA LINHA - DANOS MORAIS CONFIGURADOS DANOS MATERIAIS NÃO DEMONSTRADOS - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. A privação do serviço de telefonia, sem causa justificadora, para aquele que já incorporou ao seu cotidiano as facilidades por ele proporcionadas implica dever de indenizar (Apelação nº 0011013-31.2011.8.26.0189, Rel. Des. Renato Sartorelli, j. 11.03.2015).

ACÇÃO INDENIZATÓRIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET Interrupção irregular do serviço por vários dias Fato que não pode ser enquadrado como mero aborrecimento - Danos morais devidamente caracterizados Indenização no valor de R\$ 5.000,00 que se mostra adequada para sanar de forma justa a lide Redistribuição das verbas de sucumbência - Recurso provido (Apelação Cível nº 0014700-25.2011.8.26.0477, Rel. Des. Hugo Crepaldi, j. 11.12.2014).

Arbitra-se o valor indenizatório em R\$ 5.000,00, para minimizar o constrangimento causado, proporcionando-se ao consumidor uma sensação agradável, em sentido contrário àquela gerada pela privação do serviço, mas sem acarretar enriquecimento indevido.

Diante do exposto, acolho o pedido e condeno a ré ao cumprimento de obrigação de fazer, consistente em promover o reparo e ligação do serviço de telefonia do autor e mantê-lo em regular funcionamento, no prazo de um mês, confirmando a decisão de adiantamento da tutela, excesso quanto à multa diária, reduzida para R\$ 50,00 (reconheço o excesso do valor inicialmente fixado), e a pagar o valor indenizatório de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir

**P O D E R   J U D I C I Á R I O****TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS**

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

desta data e juros moratórios, à taxa legal, contados da época da citação inicial.

Responderá a ré pelas custas e despesas processuais, corrigidas aquelas em reembolso, e dos honorários advocatícios do patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da causa, corrigido monetariamente desde a data do ajuizamento.

P.R.I.C.

Carlos Castilho Aguiar França

Juiz de Direito

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