



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1007347-33.2014.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Telefonia**
 Requerente: **CASA DE SAÚDE E MATERNIDADE SÃO CARLOS LTDA**
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

Casa de Saúde e Maternidade São Carlos Ltda move ação de conhecimento - conforme emenda de fls. 63/71 - contra Telefônica Brasil S/A sustentando que, apesar de em dia com o pagamento das faturas, a ré interrompeu parcialmente o fornecimento do serviço de telefonia em relação à linha 16-3373-2455, possibilitando apenas o recebimento, mas não a realização de chamadas, causando à imenso dano à imagem da autora, que presta serviços hospitalares. Sob tais fundamentos, pede, em antecipação de tutela, determinação à ré para que restabeleça a realização de chamadas pela linha, e, em caráter definitivo (a) a confirmação da antecipação de tutela (b) a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Tutela antecipada concedida, fls. 94/95.

Contestação às fls. 104/118, em que a ré alega ter cumprido a liminar e, quanto ao mérito, nega tenha interrompido o fornecimento dos serviços assim como não houve qualquer defeito na rede externa de telefonia, de modo que eventual problema tem origem na instalação e manutenção da parte interna do imóvel, que é de inteira responsabilidade do usuário. Subsidiariamente, nega a ocorrência de danos morais.

Réplica às fls. 166/169.

Saneamento às fls. 173/174, com determinação à ré para que exhibisse nos autos a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

gravação referente ao atendimento sob protocolo nº 20142020877674, realizado em 19.08.2014, e com complemento às fls. 180/182, determinando-se prova pericial.

Laudo pericial às fls. 205/209, a propósito do qual, intimadas as partes conforme fls. 211, manifestou-se a ré às fls. 216/217.

É o relatório. Decido.

Julgo o pedido na forma do art. 355, I do NCPC, uma vez que não há necessidade de produção de outras provas, valendo lembrar que, "presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do juiz, e não mera faculdade, assim proceder" (STJ, REsp 2.832-RJ, rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 04/12/91).

Sustenta a autora que a ré indevidamente cortou o serviço de realização de chamadas da linha telefônica nº 16-3373-2455, com fundamento em inadimplência que, porém, inexistia.

Sustenta a ré, ao contrário, que não houve o corte no fornecimento desse serviço.

O confronto das teses mostra-nos, em primeiro lugar, não haver qualquer controvérsia quanto ao fato de que a autora – como aliás comprovam os recibos de pagamento de fls. 43/57 - estava em dia com o pagamento das faturas, seja as alcançadas pelos instrumentos de confissão e renegociação de dívida de fls. 35/37 e de fls. 38/42, seja quaisquer outras.

A questão, em realidade, é apenas relativa à autoria: se a ré efetivamente cortou o serviço de realização de chamadas ou se, como alega em contestação, nunca houve tal corte e o problema teria origem em algum defeito na instalação ou manutenção na rede interna do imóvel, que está fora da responsabilidade da ré.

A perícia, fls. 205/209, não trouxe informação decisiva sobre o tema, porquanto na data de sua execução o serviço de realização de chamadas já estava novamente funcionando, como afirmado previamente pela autora, fls. 192/193.

Sem embargo, é certo que a autora, na inicial – conforme fls. 64 -, informou que,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

em 19.08.2014, entrou em contato com o SAC da ré, pelo protocolo nº 20142020877674, e durante a conversa travada com o atendente da ré, teria por este sido confirmada a interrupção do serviço de realização de chamadas e que o mesmo estaria fundamentado no (inexistente) inadimplemento das contas compreendidas entre 11.2013 e 03.2014.

A ré, em contestação, limita-se a impugnar, genericamente, tal número de protocolo, mas não demonstra, de qualquer modo, a falsidade do número informado. Não apresenta, por exemplo, explicação alguma indicando que aquele número não condiziria com o método utilizado por sua tecnologia de informação para a criação de números de protocolo, ou que aquele número seria existente mas o conteúdo seria distinto, etc. Cabia-lhe tal prova ou demonstração, porque trata-se de sistema utilizado e dominado pela ré, não pela autora.

Sobre o tema, saliento e enfatizo que a ré sequer dignou-se a apresentar um impresso, de seus sistemas informatizados, com o rol dos atendimentos realizados com a autora, seus números de protocolo, etc.

Tal dinâmica probatória leva o juízo à convicção racional de que realmente aquele contato com o atendente da ré existiu e, nele, o preposto da ré confessou a interrupção do serviço de realização de chamadas, com base no – inexistente – inadimplemento.

Se não bastasse, fato incontroverso é que a interrupção da realização de chamadas ocorreu, cenário que leva ao ônus da ré, conforme decisão de fls. 180/181, Item 4, de comprovar a existência de defeitos na rede interna da autora.

A ré, porém, não produziu qualquer prova nesse sentido, donde se extrai que, efetivamente, a interrupção na realização de chamadas deu-se por iniciativa ou falha da ré na prestação dos serviços.

Quanto à obrigação de fazer imposta em antecipação de tutela, cabe a sua confirmação, vez que incontroversa a inexistência de base fática para o corte no serviço.

A propósito dos danos morais, ainda que muitas vezes a interrupção do serviço de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

telefonia corresponda a mero dissabor não indenizável (STJ, AgRg no Ag 1170293/RS, Rel. Min. MARIA ISABEL GALLOTTI, j. 12/04/2011), no caso a autora é entidade que presta serviços hospitalares, não havendo qualquer dúvida, segundo regras de experiência (art. 334, CPC), de que a impossibilidade de efetivar as chamadas acarreta efetivo abalo à imagem da instituição na perspectiva da honra objetiva, no tocante à sua clientela e profissionais de saúde, ante os inúmeros transtornos decorrentes da dificuldade de se estabelecer contato com fornecedores, pacientes e familiares destes, com os próprios profissionais de saúde, na rotina do hospital.

A indenização deve ser fixada levando-se em conta o impacto da interrupção do serviço, ou seja, a extensão do abalo à imagem da autora, assim como a culpabilidade acentuada da ré, considerando que não havia qualquer fundamento para o corte. Por outro lado, o relativamente curto tempo de interrupção do serviço – pois com a contestação a ré já apresentou prova de restabelecimento – contribui para a redução do montante. Ponderadas tais circunstâncias, a indenização será de R\$ 15.000,00.

Ante o exposto, julgo procedente a ação para (a) confirmar a liminar, tornando-a definitiva no sentido de impedir a interrupção na prestação do serviço de telefonia com base nas faturas de 11.2013 a 03.2014 (b) condenar a ré a pagar à autora R\$ 15.000,00, com atualização monetária pela tabela do TJSP desde a presente data, e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação. Condeno-a, ainda, nas verbas sucumbenciais, arbitrados os honorários em 15% sobre o valor da condenação.

P.R.I.

São Carlos, 03 de maio de 2016.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

5ª VARA CÍVEL

RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

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