



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

### SENTENÇA

Processo Digital nº: **0000142-33.2015.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**  
 Requerente: **DILZA NEVES CARDOSO DE CARVALHO**  
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Silvio Moura Sales**

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

### DECIDO.

Trata-se de ação em que a autora alegou que mantinha linha telefônica com a ré, a qual passou a apresentar problemas de funcionamento que não foram sanados.

Alegou ainda que tal linha foi cancelada e que solicitou a reinstalação da mesma, o que não foi implementado pela ré sem que houvesse justificativa para tanto.

A primeira preliminar arguida pela ré em contestação não merece acolhimento porque a realização de perícia é prescindível à solução do litígio como adiante se verá.

Já a segunda prejudicial de igual modo carece de lastro a sustentá-la, tendo em vista que o relato exordial (especialmente à luz dos princípios informadores do Juizado Especial Cível) é claro o bastante para definir por qual razão a autora postula a reparação de danos morais.

Rejeito-as, pois.

No mérito, o documento de fl. 19, emitido em 06 de outubro de 2014, cristaliza o compromisso da ré em instalar uma linha telefônica à autora, o que deveria implementar-se até o dia 06 de novembro.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

Já o documento de fls. 09/10 representa a aceitação de proposta apresentada pela ré à autora perante o PROCON local consubstanciada no compromisso de instalar a linha telefônica em trinta dias.

Tal fato sucedeu em 21 de novembro/2014.

A ré, de sua parte, sequer se pronunciou sobre esses documentos e tampouco invocou algum problema de ordem técnica para justificar a não instalação da linha telefônica.

Limitou-se a tecer considerações sobre a troca de tecnologia para a linha então utilizada pela autora, além de assentar que ela se encontra "*em perfeito funcionamento*" (fl. 38, penúltimo parágrafo).

Tocava-lhe a comprovação do fato, por força da regra prevista no art. 333, inc. II, do Código de Processo Civil, até porque não seria exigível que a autora demonstrasse fato negativo, mas ela não se desincumbiu desse ônus porque não amealhou um indício que fosse para denotar o funcionamento de alguma linha telefônica da autora.

O quadro delineado evidencia que a pretensão deduzida prospera relativamente à reinstalação da linha telefônica da autora ou à instalação de uma outra para ela, devendo a ré cumprir a obrigação a que se comprometeu inclusive diante do PROCON local.

A mesma solução aplica-se à sua condenação ao ressarcimento dos danos morais suportados pela autora.

As inúmeras tentativas levadas a cabo por esta para a solução da pendência estão atestadas nos diversos protocolos elencados a fls. 02/04, os quais não foram impugnados pela ré.

Como se não bastasse, as regras de experiência comum (art. 5º da Lei nº 9.099/95) bastam à certeza da relevância que uma linha telefônica assume nos dias de hoje, máxime em face da situação pessoal da autora (fl. 13).

Ela, como qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar, experimentou abalo de vulto com a desídia com que foi tratada pela ré, não tendo esta ao menos no caso dos autos obrado com a necessária diligência.

É o que basta à caracterização dos danos morais passíveis de reparação.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pela autora, que transparece excessivo.

Assim, à míngua de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro a indenização devida à autora em R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

1) reinstalar à autora a linha telefônica nº (16) 3351-7198 ou promover a instalação de outra no prazo máximo de dez dias, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais), até o limite de 15.000,00 (quinze mil reais);

2) pagar à autora a quantia de R\$ 8.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação.

Caso a ré não efetue o pagamento previsto no item 2 no prazo de quinze dias, contados do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (art. 475-J do CPC).

Ressalvo desde já que em caso de descumprimento da obrigação estipulada no item 1, e sendo o limite da multa atingido, esta se transformará em indenização por perdas e danos sofridos pela autora, prosseguindo o feito como execução por quantia certa.

Transitada em julgado, intime-se a ré pessoalmente para cumprimento (Súmula nº 410 do Superior Tribunal de Justiça).

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

P.R.I.

São Carlos, 28 de fevereiro de 2015.

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