



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1006794-79.2018.8.26.0037**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Rescisão / Resolução**
 Requerente: **F&a Freitas Cursos Profissionalizantes Ltda ME**
 Requerido: **Claro S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Humberto Isaías Gonçalves Rios**

Vistos.

F & A FREITAS CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA ME ajuizou ação declaratória de rescisão contratual c.c. inexigibilidade de débito e indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência contra **CLARO S/A**, alegando, em síntese, que celebrou contrato de prestação de serviços de telefonia, com a aquisição de 20 (vinte) linhas telefônicas móveis para a utilização no exercício de sua atividade empresarial nas três unidades/escolas que possui. Ocorre que, mesmo pagando pontualmente as faturas, houve a interrupção abrupta dos serviços em 16.03.2018, com o bloqueio de todas as linhas, o que lhe acarretou inúmeros prejuízos. Ressaltou que o uso do telefone era imprescindível e intenso para o desenvolvimento de sua rotina de trabalho e, ainda, para auferir rendimentos, não sendo o problema solucionado pela requerida. Sendo assim, o pedido inicial dos sócios requerendo esclarecimentos sobre o ocorrido e o restabelecimento das linhas foi substituído por ulterior solicitação de cancelamento dos serviços, diante da necessidade de contratação de outra operadora - VIVO. Cita os diversos chamados e protocolos formalizados em vão junto à demandada, arguindo que esta deu causa à rescisão contratual pela falha na prestação de seus serviços. Assevera, ademais, que, mesmo após o pleito de cancelamento por culpa da ré, recebeu a cobrança da fatura de fl. 31, que reputa indevida, o mesmo entendendo em relação à multa rescisória. Pretende, assim, a declaração de rescisão do contrato, com efeitos a partir do dia 16.03.2018, além da inexigibilidade de débitos e de qualquer multa. Requer, portanto, a concessão de tutela de urgência para que não haja a inclusão pela ré de restrição em seu nome nos órgãos de proteção ao crédito e, ao final, a procedência da ação, na forma da pretensão deduzida na inicial, inclusive com a condenação da CLARO ao pagamento de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

indenização por danos morais. Com a inicial vieram os documentos de fls. 18/41.

A tutela provisória de urgência foi deferida (fl. 381), após o oferecimento de bens em caução pela parte autora (fls. 79/84) e do indeferimento do recurso de agravo de instrumento interposto por ela (fls. 386/389) contra a decisão que inicialmente condicionou a apreciação do pedido liminar ao depósito prévio do valor do integral da fatura (fl. 49).

A ré foi citada e ofereceu contestação em que sustenta, em resumo, a existência de saldo devedor e que não houve sequer anormalidade temporária de sinal. Alega, ainda, a ausência do dever de indenizar, assim como dos requisitos caracterizadores da responsabilidade civil. Impugna o pedido indenizatório e o valor pretendido. Requereu a improcedência da ação (fls. 85/93). Juntou documentos (fls. 94/380).

Réplica às fls. 397/407.

Devidamente intimadas a se manifestarem sobre as provas que pretendiam produzir (fls. 408/409), as partes nada requereram, corroborando pela suficiência da prova documental já lançada aos autos (fls. 410/411 e 412/414).

É o relatório.

Fundamento e Decido.

Possível o julgamento da lide no estado em que se encontra, porquanto o deslinde da controvérsia prescinde de novas provas, mostrando-se suficiente a documentação colacionada e produzida nos autos.

A ação procede em parte.

O caso dos autos retrata relação de consumo, o que implica a aplicação das normas protetivas em benefício do consumidor, dentre as quais, destacam-se aquela que diz respeito ao ônus da prova (artigo 6.º, VIII, CDC).

No caso dos autos, o serviço de telefonia é fornecido à empresa autora como


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

mecanismo imprescindível de sua atividade laborativa. Malgrado sirva como acessório à sua atividade, não se insere na sua atividade fim. Por outro lado, há inequívoca vulnerabilidade técnica frente à ré, por se tratar esta da única com o aparato necessário para fazer cessar os problemas então enfrentados pela parte adversa. Assentada a natureza da relação das partes e ausente controvérsia sobre a utilização pela autora dos serviços prestados pela requerida, a alegada falha na prestação deste serviço a partir do dia 16.03.2018 teria causado prejuízos à efetiva usuária e destinatária final dele, de modo a estabelecer a existência de responsabilidade pela ré pela injustificada ineficiência dos serviços por si prestados.

Ora, em contestação a CLARO sequer impugnou especificamente a alegada falha na prestação dos serviços fornecidos nas linhas telefônicas, dizendo, basicamente, que não houve anormalidade de sinal, sem, contudo, demonstrar que o serviço funcionou corretamente.

Dessa forma, ausente qualquer comprovação de regularidade nos serviços prestados decorrentes do cumprimento contratual no dia 16.03.2018 e seguintes, a sua cobrança, malgrado o prazo estabelecido e assumido pela parte autora, demonstra-se abusiva, sendo a procedência do pedido declaratório de rigor. Em situação análoga assim decidiu o E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA CERCEAMENTO DE DEFESA REPELIDO ÔNUS DA PROVA SAC CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR TELEFONIA SERVIÇO CONTESTADO INEXIGIBILIDADE DE VALORES MULTA CONTRATUAL NEGATIVAÇÃO ATO ILÍCITO INDENIZAÇÃO. - Cerceamento de defesa não constatado; julgamento antecipado (Art. 330, I, do CPC) que se mostra recomendável (art. 5.º, LXXVIII, da CF), se a matéria se tratar essencialmente de direito ou já estiver devidamente comprovada; - A juntada das reclamações (gravações do SAC) constituía ônus da fornecedora de serviço Res. 477, de 2007, da ANATEL ausência de prejuízo à autora, inviável supor a tese de nulidade da sentença, pela ausência destes elementos de prova; - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Teoria Maximalista, evidenciada a vulnerabilidade do consumidor, ainda que pessoa jurídica (Lei n. 8.078, de 1990); - Telefonia: serviço público explorado mediante concessão, inteligência do princípio da eficiência e do dever de informação (art. 6.º, III, do CDC); - A cláusula de fidelização é uma prática contratual que assegura uma vantagem excessiva para o fornecedor, relevando abusividade a depender da maneira como é redigida, pois cria uma vinculação mínima


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

do consumidor ao contrato, em virtude de uma "benesse" a ele concedida. A concessão da benesse não exclui a abusividade e a vantagem excessiva para o fornecedor, mas a forma como for redigida pode "reequilibrar" a situação. A aceitação da cláusula de fidelização deve ser feita com parcimônia, analisando a redação do contrato e verificando, caso a caso, se sua incidência implica ou não em abusividade ao consumidor; (...) RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO DA RÉ (TIM CELULAR) NÃO PROVIDO". (TJSP, Apelação nº. 0014614-45.2010.8.26.0071, 20.ª Câmara de Direito Privado, Relatora Maria Lúcia Pizzotti, julgado em 24.02.2014).

Além disso, é preciso deixar consignado que para que os argumentos da parte requerida pudessem prevalecer seria necessário que ela tivesse juntado aos autos documentos em que constassem o regular e o integral funcionamento das linhas no período controvertido, com as especificações acerca dos serviços efetivamente prestados decorrentes do plano firmado com a autora, sendo que não o fez.

Em contrapartida, a documentação acostada ao processo pela própria CLARO corrobora a versão da parte autora, vejamos:

O “*Termo de Contratação Pessoa Jurídica - PME*”, juntado com a contestação (fls. 128/132), confirma a aquisição do plano “*Total Share – Claro Total PME*” pela requerente, o qual engloba a renovação de 20 (vinte) números de celular (cf. fls. 129/130), ao custo mensal de R\$ 1.164,00 (mil cento e sessenta e quatro reais) (fls. 129 e 131).

Depreende-se, também, que as faturas trazidas aos autos pela requerida (fls. 135/227, 229/305, 309/346) demonstram que, de fato, a requerente utilizava o serviço de telefonia em demasia, realizando inúmeras ligações diárias, sobretudo no horário comercial. Tais faturas, não só registram os mesmos números apontados no contrato entabulado entre as partes (fls. 128/132), como, ainda, revelam que a última ligação realizada pela autora, ao que consta, aconteceu exatamente no dia 16.03.2018, às 12:00:00 (cf. fl. 323).

Além da data acima ser precisamente aquela em que a demandante alega ter havido a inesperada interrupção do serviço, verifica-se que, depois disso, este não foi mais utilizado, tal como evidenciam as faturas subsequentes (fls. 347/357, 359/370 e 371/380). Tais


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

elementos probatórios, aliás, mostram que não há o registro de novas ligações a partir do período vespertino do dia 16.03.2018, relacionando, ao mesmo tempo, a cobrança de mensalidades fixas, pacotes promocionais, juros e multas, assim como valor a pagar pelo parcelamento de aparelho.

Com efeito, os termos contratuais para a rescisão do contrato celebrado entre os litigantes não são aplicáveis à hipótese examinada, sendo certo que a empresa requerente, em mais de uma oportunidade, forneceu os números de protocolo de atendimento (fls. 06, 399 e 413), noticiando a falha na prestação do serviço contratado. Contudo, a ré sequer se manifestou acerca desses protocolos de atendimento (fls. 85/93 e 420), de modo que se afastou do seu ônus processual, pois poderia apresentar nos autos documentos aptos a desconstituir os fatos alegados na exordial. Não o fez e deve arcar com sua inércia (art. 373, II, do CPC).

Além disso, convém frisar que a empresa requerente juntou aos autos um e-mail encaminhado à requerida no dia 02.04.2018 (fl. 28), no qual expressou todo o seu descontentamento e os prejuízos advindos do problema ocasionado pela má prestação do serviço. Nele ainda há a solicitação, por escrito, do cancelamento do plano contratado pela ineficiência do serviço, o que também não foi impugnado pela ré.

De se ponderar, no entanto, que à luz da prova documental produzida é devido o pagamento do serviço até o dia 15.03.2018, haja vista que até essa data a parte autora dele usufruiu regularmente. Nesse ponto, depreende-se pela fatura juntada à fl. 309 que a conta com vencimento em 20.04.2018 corresponde ao período de uso de 03.03.2018 a 02.04.2018, totalizando 31 (trinta e um) dias. Desse modo, tendo em vista que o valor mensal do plano contratado era de R\$1.164,00, gozando do serviço por 13 dias (de 03.03.2018 a 15.03.2018), é devida pela autora a importância proporcional de R\$ 488,13¹. Outrossim, havendo previsão no contrato (fl.131), e sobretudo nas faturas de valor devido referente ao parcelamento de aparelho (cf. 371), o que não foi negado pela autora em sua réplica (fls. 397/407), fica ressalva a possibilidade de cobrança desse item pela ré no valor de R\$ 663,89 (fl. 371).

Feitas tais considerações, restou confirmada a veracidade da alegação da parte autora no tocante à falha na prestação dos serviços pela ré, de modo a justificar o parcial

¹ R\$ 1.164,00 corresponderia ao valor devido pelo período cheio de 03.03.2018 a 02.04.2018 (31 dias). Como a parte autora desses 31 dias utilizou o serviço por 13 dias, deve R\$ 488,13, dada à conta proporcional aos dias de uso efetivo.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

atendimento do pedido da inicial, consistente na declaração de inexigibilidade da multa por quebra do contrato no valor de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) (fl. 372) e do débito total apontado pela ré como devido (fl. 371), ressalvada a legalidade da cobrança pela utilização do serviço até o dia 15.03.2018 e as parcelas decorrentes do parcelamento de aparelho, sob pena de enriquecimento ilícito, o que será apreciado na fase de liquidação de sentença.

Quanto ao pedido de dano moral, assiste razão à demandante. O conjunto fático-probatório não deixa dúvidas de que houve o rompimento do contrato pela requerida, frustrando as legítimas expectativas da requerente ao contratar o serviço, pelo qual, inclusive, pagava mais de mil reais por mês. Além disso, as faturas juntadas ao processo comprovam que a autora realmente necessitava do serviço, sendo obrigada a contratá-lo em outra empresa a fim de minimizar os prejuízos que vinha sofrendo. O desgaste e aborrecimentos experimentados em virtude da injustificada interrupção das linhas telefônicas também ficaram evidenciados, extrapolando-se a normalidade e trazendo inegável alteração do estado psíquico-físico dos responsáveis pela sociedade, pois acarretou severos transtornos à usuária.

Sob esta ótica, é inegável que a injustificada falha e supressão no fornecimento de serviços de telefonia, por vários dias, bem como a cobrança por meses, mesmo depois do pedido de cancelamento formalizado em 02.04.2018 (fl. 28), dão ensejo à indenização em dinheiro que *“deve representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido. A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas que está também em produzir no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se, então, de uma estimativa prudencial”* (cf. Walter Moraes, na Ap. 113.190 do TJSP).

No que se refere à obrigação de indenizar, nada resta a discutir. Os limites do pedido é que devem ser analisados. Para seu arbitramento devem ser observadas as condições sociais e econômicas das partes envolvidas, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, o lapso de tempo que a autora ficou privada dos serviços de telefonia, bem como os prejuízos morais sofridos. No caso destes autos, sopesando todos os elementos supramencionados, além do fato de se ter uma pessoa jurídica como usuária, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é suficiente para compensar o dano.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Nesse sentido, vem decidindo o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“Apelação. Prestação de Serviços. Telefonia e banda larga. Ação de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais. Sentença de procedência. Escola de ensino profissionalizante que teve os serviços de telefonia fixa e banda larga suspensos por mais de uma semana. Empresa de telefonia que realiza reparos na linha e deixa de reativar os serviços da empresa autora, fazendo-o apenas após reclamação junto a Anatel. Protocolos de atendimento e falha na prestação dos serviços não impugnados especificamente em contestação. Má prestação do serviço. Transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano empresarial. Danos morais mantidos em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Lucros cessantes não comprovados pela empresa. Indenização por lucros cessantes afastada. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”. (TJSP, Apelação nº 1003736-45.2016.8.26.0229, Relator: L. G. Costa Wagner, 34.ª Câmara de Direito Privado, julgado em 17/10/2018). Grifei.

“(…) Dano moral. Falha na prestação do serviço que pode constituir causa suficiente para ensejar um dano moral, dependendo das peculiaridades do caso. Vícios nos serviços de telefonia e internet prestados pela ré. Autora que não consegue cancelar o serviço da internet e, ainda, tem o de telefonia interrompido sem justa causa. Solução do problema que só foi obtida com a propositura de ação. Afetação de seu sentimento como consumidora, gerando lesão na honra subjetiva. Dano moral caracterizado. Arbitramento do quantum indenizatório em R\$ 10.000,00. Condenação da demandada, ainda, a arcar com os ônus decorrentes da sucumbência. Apelo da autora provido e recurso da ré desprovido.”. (TJSP, Apelação nº 1006814-18.2017.8.26.0001, Relator Roberto Maia, 20.ª Câmara de Direito Privado, julgado em 22/10/2018).

Ante o exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para confirmar a tutela provisória de urgência, já concedida, e declarar a rescisão do contrato por culpa da ré, reconhecendo ser inexigível a multa por quebra de contrato no valor de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais) (fl. 372), bem como o débito no total de R\$ 5.967,43 (cinco mil, novecentos e sessenta e sete reais e quarenta e três centavos) (fl.371), ressalvada a legalidade da cobrança pela utilização eficaz do serviço até o dia 15.03.2018 e as parcelas devidas pelo parcelamento de


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
3ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

aparelhos pela parte requerente (fl. 371), conforme fundamentação lançada no corpo desta decisão, sob pena de enriquecimento ilícito, ambos com correção monetária desde o vencimento mais juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, bem como para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (STJ, Súmula 362) mais juros de mora de 1% ao mês, também contados da citação.

Na fase de liquidação de sentença fica facultada à autora a juntada de eventual comprovante de pagamento porventura realizado e devidamente comprovado por ela quanto ao período considerado devido para fins de uso do serviço, incluído o lapso de 03.03.2018 a 15.03.2018.

Transitada esta em julgado, dou por levantada a caução de fls. 79/83.

Tendo a ré decaído da maior parte do pedido, condeno-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação. Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do E. STJ).

P.I.

Araraquara, 29 de novembro de 2018.

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