


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL

Rua Sourbone, 375, . - Centreville

CEP: 13560-970 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos5cv@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº: **0014142-09.2013.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Prestação de Serviços**
 Requerente: **Maria Cristina Fernandes Gomes**
 Requerido: **Net Serviços de Comunicação Sa e outro**

 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Vilson Palaro Júnior**

Vistos.

Processo nº 1.444/13

MARIA CRISTINA FERNANDES GOMES, já qualificada, moveu a presente ação cominatória cc. indenização contra NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A e EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A EMBRATEL, também qualificadas, alegando ter contratado os serviços das rés, dos quais depende sua atividade empresarial tanto pela necessidade de disposição contínua da linha telefônica como do serviço de internet, destacando que tais serviços teriam ficado indisponíveis desde duas (02) semanas antes da propositura da ação, do que cuidou de reclamar pelo protocolo descrito na inicial, sem sucesso, o que motivou reclamação formal junto ao Procon, igualmente sem sucesso, daí reclame o restabelecimento do serviço e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Deferida a antecipação da tutela e não obtida conciliação em audiência preliminar, a ré *Embratel* contestou o pedido sustentando sua ilegitimidade passiva, na medida em que o contrato foi firmado com a ré *NET*, responsável única pela instalação, habilitação e manutenção do serviço, tema que repete no mérito para concluir pela improcedência da ação.

A ré *NET* contestou o pedido sustentando que, não obstante as reclamações da autora serem reais, o problema ocorrido limitou-se a uma (01) das duas (02) linhas telefônicas mantidas pela autora, estando a outra a funcionar regularmente, conforme cópia da gravação de atendimento, daí recuse a afirmação de que desde 24 de julho de 2013 esteja sem receber a prestação do serviço, destacando mais tenha providenciado imediatamente a solução do problema, cuja demora deveu-se à atuação da co-ré *Embratel*, responsável pela reabilitação do sinal telefônico, o que ocorreu logo em 09 de agosto de 2013, tratando-se assim de mero aborrecimento que não pode gerar responsabilidade por dano moral, de modo a concluir pela improcedência da ação.

As partes dispensaram a produção de outras provas.
É o relatório.

Decido.

A co-ré *Embratel* não é parte ilegítima, pois seu nome vem estampado na fatura de serviços da co-ré *NET*, conforme pode ser lido às fls. 18/23: “*Net fone via Embratel*” (sic.).

Ora, o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, “*instituiu uma solidariedade legal em toda a cadeia de fornecedores, organizados para servir ao consumidor*”, e, desse modo, “*Cabe ao consumidor a escolha contra quem irá reclamar*”, pois “*quando o caso é de serviços*


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL

Rua Sourbone, 375, . - Centreville

CEP: 13560-970 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos5cv@tjsp.jus.br

prestados por muitos fornecedores (unidos entre si ou não), o dever legal de qualidade é de todos” (cf. CLÁUDIA LIMA MARQUES, ANTONIO HERMAN V. BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM ¹²).

Havendo solidariedade, não há se falar em ilegitimidade passiva.

Ambas as rés respondem pela eventual falha do serviço, matéria a ser analisada no mérito da ação, com base na responsabilidade objetiva regradada pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No mérito, temos que o serviço em discussão era composto de duas (02) linhas telefônicas, das quais reclama “*não consegue utilizar*” (sic. – fls. 03), vindo a ré opor a essa alegação o argumento de que apenas uma (01) delas teria, de fato, deixado de funcionar, enquanto “*a outra linha telefônica*” teria permanecido “*em pleno funcionamento*” (sic. – fls. 98), até porque teria sido a partir dessa linha que o preposto da autora telefonou para comunicar e reclamar a falha à ré (*leia-se às fls. 98*).

A esse argumento a autora não respondeu.

E nem seria necessário, na medida em que a conversa gravada pelo serviço de *telemarketing* da ré, conforme CD juntado aos autos, demonstra a veracidade do argumento da ré.

Cabe, então, resolver-se a questão a partir desses parâmetros de fato.

Conforme já decidiu o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a interrupção no serviço de telefonia, mesmo quando *parcial*, caracteriza dano moral: “*Prestação de serviços - Telefonia - Cobrança de valores referentes a ligações não realizadas pelo consumidor e interrupção parcial da linha telefônica - Prova da regularidade na prestação do serviço não produzida por quem tinha esse ônus, a ré - Dano moral configurado*” (cf. Ap. nº 9243914-02.2008.8.26.0000 - 26ª Câmara de Direito Privado TJSP - 13/06/2012 ³).

A hipótese acima, entretanto, não corresponde àquele destes autos, onde uma (01) das linhas permaneceu em funcionamento.

É evidente que a cobrança pelo “pacote” de serviço, que inclui as duas (02) linhas telefônicas e mantém apenas uma (01) delas funcionando, é conduta abusiva.

Contudo, é preciso verificar-se a extensão dessa falha, a fim de que não se converta os infortúnios ordinários em qualquer serviço a cargo de equipamentos mecânicos ou eletrônicos ao patamar de ofensa grave.

Temos, sob esse aspecto, que a própria ré *NET* admite que “*houve certa demora na reabilitação dos sinais das linhas telefônicas*” e que o serviço “*permaneceu inoperante entre os dias 26 de julho de 2013 e 09 de agosto de 2013*” (sic. – fls. 99).

É preciso verificar, entretanto, que o protocolo indicado pela autora, na inicial, data de 24 de julho de 2013 (*vide fls. 03*), o que é confirmado pela ré (*vide fls. 98*), o que leva à conclusão de que a interrupção parcial do serviço se deu entre os dias 24 de julho de 2013 e 09 de agosto de 2013, ou seja, durante dezessete (17) dias.

À vista dessas circunstâncias de fato, com o devido respeito ao entendimento da autora, não nos parece possível cominar à ré a obrigação de restabelecer o serviço, que ao tempo do deferimento da antecipação da tutela já estava em funcionamento.

Fica, pois, prejudicado o pedido cominatório, pela perda de seu objeto, cumprindo ser o processo extinto nessa parte, sem conhecimento do mérito, pois “*o interesse do autor deve existir no momento em que a sentença é proferida. Se desapareceu antes, a ação terá de ser*

¹ CLÁUDIA LIMA MARQUES, ANTONIO HERMAN V. BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, 2004, RT-SP, p. 569.

² CLÁUDIA LIMA MARQUES, ANTONIO HERMAN V. BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM, *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, 2004, RT, SP, p. 310.

³ www.esaj.tjsp.jus.br.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL

Rua Sourbone, 375, . - Centreville

CEP: 13560-970 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos5cv@tjsp.jus.br

rejeitada (RT 489/143, JTJ 163/9, 173/126, JTA 106/391); de ofício e a qualquer tempo (STJ-3ª Turma, REsp. 23.563-RJ-AgRg., rel. Min. Eduardo Ribeiro, v.u.). No mesmo sentido: RP 33/239, com comentário de Gelson Amaro de Souza, e parecer de Nelson Nery Jr., em RP 42/200” (cf. THEOTÔNIO NEGRÃO) ⁴.

Sem embargo, cumpre reconhecer tenham as rés dado causa à formulação deste pedido, devendo, pois, arcar com a sucumbência nessa parte do processo.

Quanto ao pedido de indenização pelo dano moral, cumpre considerar não se possa, a partir dos elementos de fato acima analisados, vislumbrar um “*imenso prejuízo*” (sic.) como decorrência da falha do serviço, como quer a autora, haja vista que não apenas uma (01) das linhas, mas também o serviço de conexão internet, tenha permanecido em funcionamento, com o que não é crível tenha havido interrupção ou obstáculo grave ao desempenho dos serviços comerciais pela autora.

O prejuízo moral da autora, ao suportar durante dezessete (17) dias a falta de funcionamento de uma (01) das linhas telefônicas, ainda que configure dano moral, como já consagrado pela jurisprudência, não pode ser liquidado nos moldes pleiteados na inicial.

Ao contrário, cuidou-se aí de prejuízo ínfimo e que beira o mero aborrecimento, razão pela qual temos, com o devido respeito, seja suficiente à reparação do dano sofrido pela autora a média de 17/30 (dezessete trinta avos) do valor da fatura juntada às fls. 18/23, que é de R\$ 174,38, ou seja, liquida-se o dano moral em R\$ 98,82, devendo, sobre esse valor, incidir correção monetária pelo índice do INPC e juros de mora de 1,0% ao mês, a contar da data desta sentença.

Essa responsabilidade, conforme analisado inicialmente, é solidária entre ambas as rés.

As rés sucumbem também nessa parte do pedido, de modo que considerada a sucumbência em relação ao pedido cominatório, antes analisada, cumprirá arcar com o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, esses arbitrados em 10% do valor da causa, atualizado, observando-se a responsabilidade de cada ré por metade (1/2) desses valores, na forma do art. 23 do Código de Processo Civil.

Isto posto, JULGO PARCIALMENTE EXTINTO o presente processo, SEM JULGAMENTO DO MÉRITO, em relação ao pedido cominatório, com base no art. 267, VI, cc. art. 462, ambos do Código de Processo Civil; e JULGO PROCEDENTE EM PARTE a presente ação, em consequência do que CONDENO as rés NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A e EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A EMBRATEL a pagar à autora MARIA CRISTINA FERNANDES GOMES indenização por dano moral no valor de R\$ 98,82 (*noventa e oito reais e oitenta e dois centavos*), acrescido de correção monetária pelo índice do INPC e juros de mora de 1,0% ao mês, a contar da data desta sentença, e CONDENO as rés ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, esses arbitrados em 10% do valor da causa, atualizado, observando-se o art. 23 do Código de Processo Civil.

P. R. I.

São Carlos, 10 de dezembro de 2013.

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

⁴ THEOTÔNIO NEGRÃO, *Código de Processo Civil e legislação processual civil em vigor*, 36ª ed., 2004, SP, Saraiva, p. 98, nota 5 ao art. 3º.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

5ª VARA CÍVEL

Rua Sourbone, 375, . - Centreville

CEP: 13560-970 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos5cv@tjsp.jus.br