



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1007658-54.2017.8.26.0037**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Ronaldo Kobal de Oliveira Alves Cardoso**
 Requerido: **Tim Celular S/A e outro**

Juiz de Direito: Dr. **João Roberto Casali da Silva**

Vistos.

-

RONALDO KOBAL DE OLIVEIRA ALVES CARDOSO ajuizou ação (nominada) de **OBRIGAÇÃO DE FAZER c.c. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** contra **TIM CELULAR S.A.** e **CLARO S/A.**, alegando, em resumo, que proprietário de linha de telefonia celular, com plano de uso vinculado à 1ª acionada denominado "Tim Controle B Plus", estando com as faturas quitadas rigorosamente em dia. Em 08.05.2017, a linha telefônica ficou muda, parando de receber chamadas. Entrou em contato com a 1ª acionada e com a ANATEL para solução do problema, sem êxito. Em 17.05.2017, em consulta pela internet, descobriu que a linha telefônica estaria vinculada à operadora CLARO, 2ª acionada, por conta de portabilidade nunca solicitada. Por conta do período em que permaneceu incomunicável, pleiteia a condenação das acionadas ao pagamento de indenização por danos morais, estimados em 40 salários mínimos.

As requeridas apresentaram defesa, rebatendo a postulação inicial. Argumentam que a linha telefônica tem funcionamento normal, inexistindo defeito ou falha na prestação do serviço, ou danos a serem indenizados. Impugnaram, ainda, o *quantum* pretendido da indenização.

Foi realizada a audiência de instrução e julgamento, com a produção da prova oral requerida. Em alegações finais, o autor reiterou suas manifestações anteriores.

É o relatório.

DECIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Pleiteia o autor a condenação das acionadas ao pagamento de indenização por danos morais. Aponta que ficou incomunicável por 50 dias.

As acionadas apresentaram defesa.

O pedido inicial deve ser julgado procedente, somente com a necessária modulação do valor postulado.

As acionadas negaram a existência de suspensão dos serviços, argumentando que estava sendo regularmente prestado. Não apresentaram, entretanto, qualquer comprovação dessa alegação. Relembre-se que em precedentes similares as empresas de telefonia apresentam informes de seu setor técnico, apontando a situação dos serviços prestados, sua regularidade ou o restabelecimento. No caso dos autos, contudo, a 1ª acionada limitou-se a apresentar cópias das faturas; a 2ª, a apontar que houve breve período de portabilidade, entre 09.05.2017 e 19.05.2017, época que coincide com a suspensão dos serviços, como alegado pelo autor, como a confirmar as assertivas iniciais.

A prova testemunhal confirmou as alegações iniciais do autor sobre a ineficiência do serviço.

A testemunha ANDERSON, arrolada pelo autor, disse que tentou entrar em contato com o autor, pelo celular, em maio/2017, e não conseguiu. Depois ficou sabendo que houve problema na linha. Acrescentou que o autor possui tal linha há cerca de 10 anos. No mesmo sentido é o depoimento da testemunha THIAGO.

A questão fática, portanto, tem regular comprovação.

De outro lado, as acionadas não apresentaram qualquer comprovação da alegada solicitação de portabilidade, pelo cliente (pág.308).

Resumidamente, comprovado o defeito na prestação dos serviços e os prejuízos daí decorrentes, tem-se que o pedido inicial deve ser julgado procedente. Devida a pretendida indenização moral pois a situação delineada nos autos, pelo descaso das requeridas, supera o mero



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

dissabor ou singelo descumprimento contratual. Enfatize-se que as requeridas sequer deram explicações sobre a anomalia verificada na linha telefônica do autor.

Em precedentes, ora invocados como razão de decidir, assim se estabeleceu:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Autora que era titular de linha telefônica que ficou muda desde novembro de 2016. Sentença de procedência do pedido. Apelo da demandada. Falha da prestação do serviço de telefônica caracterizada. Ré que não logrou comprovar a regularidade da linha telefônica. Danos morais configurados. Redução do quantum arbitrado a tal título. Sentença reformada apenas nesse ponto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO" (Apelação 1016125-96.2017.8.26.0562, da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relatora Desembargadora Carmen Lúcia da Silva, j., 26.07.2018, v.u.).

"Prestação de serviços. Telefonia móvel. Indenização por danos morais. Ação julgada parcialmente procedente. Portabilidade não solicitada pelo consumidor para outra operadora de telefonia. Interrupção indevida da prestação de serviço essencial e, mesmo cientificada a operadora, persistiu na irregularidade, com ajuizamento de ação de obrigação de fazer. Fraude da qual não houve participação do autor. Dano mora configurado. Dever de indenizar. Privação do bem estar e abalo com repercussão na atividade de vendas. Fixação em R\$ 7.000,00 (sete mil reais). Manutenção. Percentual dos honorários mantido. Causa sem complexidade. Recursos não providos.

A indeniza liberação de portabilidade de linha de telefonia móvel pela prestadora foi objeto de decisão transitada em julgado, impondo-se a obrigação de fazer, não cabendo discussão acerca dos fatos cobertos pela preclusão. Trata-se de examinar a existência de danos morais, sendo que houve a desativação da prestação de serviço considerado essencial, com interferência na atividade de vendas do autor, o que não está inserido como mero aborrecimento ou dissabor, restando caracterizado o dano moral.

A fixação dos danos morais deve ser proporcional ao dano e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e a duração dos transtornos experimentados pelo autor, a capacidade econômica do causador dos danos e as condições sociais do ofendido. Assim, a estimativa em R\$ 7.000,00 revela-se coerente com tais critérios, cabendo ser mantida" (Apelação 0011247-13.2013.8.26.0037, Araraquara, da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Relator Desembargador Kioitsi Chicuta, j., 04.08.2016, v.u.).

Não se pode afastar, portanto, a existência de postura comercial abusiva da requerida, ato ilícito, portanto, descaso para com o usuário e relevantes constrangimentos para o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
6ª VARA CÍVEL
RUA DOS LIBANESES, 1998, Araraquara - SP - CEP 14801-425
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

cliente. A situação extrapola os toleráveis transtornos cotidianos, não se tratando, recalcitre-se, de mero dissabor, mas verdadeiro abalo moral suscetível de reparação.

Nessa ordem de ideias, mostra-se como devida a buscada indenização por danos morais.

Na mesma diretriz, o Colendo Superior Tribunal de Justiça "*tem assentado que, em se tratando de dano moral, revela-se suficiente a demonstração de ato ilícito para ensejar o direito à indenização*" (Recurso Especial 709.877-RS, Relator Ministro Luiz Fux, j., 20.09.2005).

Na fixação do *quantum*, tem-se que o valor inicialmente postulado mostra-se algo excessivo. Por isso, atento aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, na esteira do entendimento jurisprudencial prevalente, nas diretrizes seguidas por este juízo, e pelas peculiaridades do caso concreto, a indenização será arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que assegura ao lesado justa reparação, sem propiciar-lhe enriquecimento indevido, e tem, para as requeridas, a finalidade pedagógica, a sugerir-lhe alteração em sua postura comercial, em hipóteses semelhantes.

Em suma, com a necessária glosa do *quantum*, o pedido inicial deve ser acolhido, condenando-se as requeridas à indenização buscada. Depreende-se, de todo articulado, que o serviço esteja normalizado.

Isso posto, **JULGO PROCEDENTE** esta ação movida por **RONALDO KOBAL DE OLIVEIRA ALVES CARDOSO** contra **TIM CELULAR S.A.** e **CLARO S/A.**, para condenar as acionadas, *solidariamente*, a pagar, em benefício do autor, a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir desta data, e juros legais, de 1% ao mês, desde a citação, à título de indenização por danos morais. Sucumbentes, responderão as requeridas, *solidariamente*, pelas custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15 % do valor da condenação.

P.R.I.

Araraquara, 08 de novembro de 2018.

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