



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
4ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-000

SENTENÇA

Processo nº: [REDACTED] **Procedimento Comum Cível**
 Requerente: [REDACTED]
 Requerido: **Telefônica Brasil S.A.**
 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Rubens Pedreiro Lopes**

Vistos.

[REDACTED], ajuizou ação de obrigação de fazer c/c inexigibilidade de débitos, em face de [REDACTED], sustentando, em suma, ter celebrado contrato de prestação de serviço com a ré, e que constatou que não havia cobrança formalizada junto ao site da ré, referente a linha de telefone contratada. Relata, que no dia 03/02/2022, realizou tratativa com a ré com o objetivo de solucionar o problema, obtendo como resposta, que o serviço apresentava problemas pois a GVT havia sido adquirida pela telefônica, e que rapidamente o problema seria resolvido. Relata, que no dia 09/02/2022 ligou novamente para a ré, e foi informado que seria aberto um chamado técnico, que iria resolver a questão, contudo sem qualquer resolução, ligou novamente nos dias, 14/02/2022, 21/03/2022, 30/03/2022, 15/04/2022 e 17/05/2022, porém mesmo com insistentes ligações a ré não regularizou a situação a informa que há débitos a serem pagos, que não constam no site da vivo. Narra, que em 24/05/2022 enviou uma notificação a ré, para que fossem regularizados os serviços contratados, bem como a emissão de boletos, entretanto a ré ficou-se inerte. Requer, que seja concedida liminar para que a ré reestabeleça a prestação dos serviços no prazo máximo de 24h, requer, que a demanda seja julgada totalmente procedente confirmando a liminar e determinar a inexigibilidade de quaisquer cobranças referentes ao período de 01/02/2022 até a data que foram reestabelecidos os serviços, requer que a ré seja condenada ao pagamento de indenização a título de danos morais no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Juntou documentos (fls.13/33).

Defere-se a liminar pleiteada pelo autor, em decisão de fls.58/59.

Contestação às fls.74/85, alegando, em síntese, que a empresa ré trabalhou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
4ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-000

incessantemente, buscando sanar os problemas e encaminhando equipes para trabalhar na normalização dos serviços, informa que a falha ocorreu por um breve período, sendo incapaz de provocar prejuízos de ordem moral e material, impugna os pedidos do autor, e sustenta a inaplicabilidade do código de defesa do consumidor, a impossibilidade da inversão do ônus da prova, alega que as cobranças são válidas sendo exigíveis os débitos, alega a inexistência de elementos que comprovem o dano moral, afirma ainda que o autor não juntou qualquer protocolo válido, que comprove a tentativa de contato com a empresa ré. Requer a total improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls.86/132). Informa que não tem novas provas a produzir (fls.136).

O autor puna pelo julgamento antecipado da lide (fls.137/143). Informa que a ré não cumpriu com a determinação da liminar de restabelecer os serviços ao autor. (144/145 e 146/148).

Devidamente intimada para esclarecer acerca do não restabelecimento da linha telefônica da parte autora, nos termos da decisão de fls. 151, a parte ré se manifestou às fls. 156/157.

Nova manifestação da parte autora às fls. 154/155, informando o restabelecimento da linha telefônica, em 23/01/2023 (fls. 154/155), pugnando pela aplicação de multa pelo descumprimento de ordem judicial.

É o relatório. Fundamento e Decido.

O feito comporta pronto julgamento no estado em que se encontra, nos termos do inciso I do art. 355 do CPC, tratando-se de matéria exclusivamente de direito e de prova documental, bem como considerando o conteúdo da contestação e réplica apresentadas, sendo suficientes para o deslinde da causa os documentos anexados, desnecessária a produção de outras provas.

A demanda é procedente.

Tratando-se de evidente relação de consumo e considerando a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência da parte autora, com relação à empresa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
4ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-000

requerida, inverte o ônus da prova, conforme permite o artigo 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

Nesse passo, embora a requerida tenha sustentado que a interrupção do serviço contratado ocorreu por um breve período, é certo que os *prints* de tela de seu sistema, copiados às fls. 77, dão conta de que houve abertura de chamado desde fevereiro de 2022, sendo o segundo, em abril do mesmo ano, evidenciando que, de fato, a falha ocorreu e não foi sanada brevemente. De outro lado, a alegação de que não houve prova produzida pela parte autora no sentido de comprovar a interrupção do serviço, sem razão à ré. Isso porque, caberia à operadora de telefonia comprovar a efetiva prestação do serviço colocado à disposição dos consumidores, bem como comprovar o pronto restabelecimento da linha telefônica objeto de contrato havido entre as partes.

Ocorreu que nada comprovou nesse sentido, não servindo para este propósito telas de computador inseridas na contestação, uma vez que unilateralmente produzidas.

Ainda, a empresa ré não esclareceu a razão pela qual não cumpriu a determinação judicial para restabelecimento da linha telefônica contratada, mesmo após comunicação de fl. 64, em 23/09/2022, cujo serviço foi restabelecido apenas em 23/01/2023 (fls.154/155).

Ademais, não ofereceu alguma forma alternativa para tentar sanar o problema e assim evitar a interrupção dos serviços de telefonia.

Configurada, portanto, falha na prestação do serviço pela qual a parte ré responde de forma objetiva, nos termos dos arts. 14 e 20 da Lei 8.078/90.

Tendo em vista o restabelecimento da linha telefônica em 23/01/2023, mesmo com decisão judicial para tanto desde setembro de 2022, patente o descumprimento de decisão judicial, à fl. 67, em outubro de 2022, fixo multa acima do limite imposto (R\$6.000,00), em R\$ 9.000,00, porquanto a parte ré demorou mais de três meses para cumprir a singela ordem.

Ainda, além de evidenciada a falha na prestação do serviço e os danos por ela gerados, suficiente para a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais.

Nesse sentido, já decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
4ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-000

FAZER – DANO MORAL – Bloqueio injustificado de serviço de telefonia móvel da autora por, aproximadamente, quarenta dias – Autora que ficou impossibilitada de se comunicar por meio de ligações, mensagens e de utilização da sua rede de internet móvel – Fatos que ultrapassam o mero o descumprimento contratual pela ré, com seus inerentes dissabores e incômodos – Dano moral caracterizado – Indenização devida – Verba indenizatória fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor este corrigido a partir da data deste acórdão e acrescido de juros moratórios legais a partir da citação – Quantia que leva em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Recurso provido, neste aspecto. SUCUMBÊNCIA – Ação procedente – "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca" – Súmula 326 do STJ - Reconhecido o direito à indenização por dano moral, cabe à ré arcar, por inteiro, com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ – Inocorrência de quaisquer das hipóteses previstas no art. 80 do novo Código de Processo Civil – A ré apenas utilizou os meios processuais postos à sua disposição, para defender teses que considerava justas – Recurso improvido, neste aspecto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1062677-19.2018.8.26.0002; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2020; Data de Registro: 17/12/2020)

Ação indenizatória por danos morais. Falha na prestação de serviços de telefonia fixa. Ônus da ré de demonstrar a regularidade da prestação dos serviços. Elementos de prova que evidenciam as falhas relatadas pela autora. Danos morais caracterizados. Valor da indenização majorado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002281-37.2022.8.26.0002; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2022; Data de Registro: 11/08/2022)

Cabível, portanto, nos termos acima alinhavados, a reparação por danos morais.

Com efeito, a compensação dos danos morais deve ser arbitrada em valor considerando os critérios de razoabilidade e prudência, afim de atingir caráter reparatório e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
4ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-000

1012819-59.2022.8.26.0008 - lauda 4

educativo, para que o ofensor não reitere a conduta e a reparação pecuniária traga uma satisfação mitigadora do dano havido, sem gerar ilícito enriquecimento. Em face disso, considerando que a interrupção de serviço considerado essencial pela legislação e dos transtornos decorrentes do bloqueio, reputo proporcional a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais. Para evitar eventuais desdobramentos, ressalto que o valor arbitrado refere-se ao total de danos morais pleiteados.

Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais para: (a) CONFIRMAR a tutela deferida às fls. 58/59, declarando inexigíveis os pagamentos das mensalidades do contrato havido entre as partes, no período de fevereiro de 2022 a janeiro de 2023, abstendo-se de efetuar/lançar/cobrar tais valores da parte autora; (b) Impor multa à ré pelo descumprimento de decisão judicial, conforme acima fundamentado, no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais); e (c) CONDENAR a ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e juros moratórios de 1% a.m. (um por cento ao mês), a partir desta data.

Ficam as partes cientes, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com manifestamente protelatórios sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Com o trânsito em julgado, tendo em conta o Provimento CG n. 16/2016 e Comunicado n. 438/2016, a parte exequente deverá dar início à execução da sentença (**Cód 156** - que fará com que o sistema informatizado cadastre automaticamente o incidente de Cumprimento de Sentença, para onde as partes deverão, doravante, direcionar todas as peças subsequentes), no prazo de 30 dias, facultado ao exequente incluir em sua planilha de cálculo o valor das custas finais (*1% sobre o valor da satisfação da execução, respeitado o mínimo legal de 5 UFESPs vigentes*), previstas no art. 4º, III, da Lei nº 11.608/03

Após o trânsito em julgado, decorrido prazo de trinta dias sem manifestação, aguarde-se provocação no arquivo eletrônico.

Na hipótese de recurso, os autos serão remetidos ao E. Tribunal de Justiça – Seção de Direito Privado. Como preparo de apelação ou de eventual recurso adesivo, a parte recorrente deverá recolher o importe de 4% sobre o valor da condenação (Art. 698, III, das NSCGJ e Art. 4º, II e §2º da Lei nº 11.608/03, com a alteração dada pela Lei nº 11.855/15).

Processados nos mesmos autos mais de um recurso, cada recorrente deverá



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
4ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-000

recolher por inteiro seu respectivo preparo (Art. 698, §4º das NSCGJ).

Conforme disposto no art. 1.275, §3º, das NSCGJ, *em caso de existência de mídias ou outros objetos que devam ser remetidos pela via tradicional (malote) à superior instância*, a parte apelante deverá providenciar o recolhimento referente à(s) prova(s) material(ais) anexada(s) ao processo, *inclusive mídia(s) de audiência*, utilizando a guia do FEDTJ, código 110-4, observando, para tanto, o valor indicado no artigo 3º do Provimento CSM nº 2.516/2019 (DJE, 02/08/2019, Caderno Administrativo, Pág. 02).

Int.

São Paulo, 02 de maio de 2023.