



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1096180-33.2015.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Telefonia**
 Requerente: **[REDACTED]**
 Requerido: **TELEFONICA BRASIL S.A.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Og Cristian Mantuan**

Vistos.

[REDACTED], por sua sócia **[REDACTED]**, devidamente qualificada nos autos, move ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por dano moral com pedido liminar contra **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, alegando em síntese, que presta serviços de advocacia há mais de 40 anos e para executar os serviços é consumidor dos serviços prestados pela ré, sendo titular da linha fixa **[REDACTED]** e em 14.09.2015 (domingo), às 18hs, a referida linha, sem qualquer justificativa ou explicação, simplesmente parou de funcionar, impedindo o autor de realizar ligações.

Ao entrar em contato com a ré no mesmo dia, fora informado que a linha estava inoperante por problemas externos e entre os dias 14 e 17 realizou 06 (seis) contatos com a requerida, sem nenhuma justificativa razoável.

Por fim, narra que a ré informou que já no dia 16.09.2015 a linha estaria funcionando, e no dia 17.09.2015 a requerida simplesmente informou

1096180-33.2015.8.26.0100 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

que não havia previsão de retorno, sendo que as linhas de emergência contratadas pela autora para substituir a linha principal não funcionam.

Liminar deferida conforme fls. 75.

Citação conforme fls. 110.

Contestação conforme fls. 83/89.

Réplica conforme fls. 111/124.

É o relatório.

FUNDAMENTO E DECIDO.

Os pedidos são **parcialmente procedentes**.

O requerido não comprovou nos autos que as linhas foram restabelecidas conforme tese de defesa, ou que as linhas não tinham qualquer defeito.

Assumi a ré que havia bilhete de reparos na linha, pela troca de cabos, o que não pode ser imputado ao autor, sendo esse fato risco de sua atividade.

A ré não provou que o problema nas linhas eram decorrentes da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

parte interna do imóvel, eis que cabia a ré comprovar fato impeditivo do direito do autor conforme art. 333, inciso II do CPC.

Quanto aos serviços que a ré alegou o seu restabelecimento cabia a ela comprovar nos autos tal alegação, eis que é ela quem detém o monopólio de informações sobre a segurança dos serviços prestados.

Desse modo, o inadimplemento restou comprovado nos autos.

Dano moral ocorreu.

Com efeito, o autor utiliza o serviço de telefonia como meio de manutenção da atividade econômica que desenvolve, não podendo ser classificado como mero dissabor a conduta da ré, que ao interromper os serviços imotivadamente e sem qualquer justificativa impediu a autora de exercer sua atividade, e, certamente, afetou sua reputação perante seus clientes, os quais já estavam acostumados a se comunicar com o autor pelo número citado na inicial.

A linha não era usada como forma de lazer, divertimento gratuito ou para outra atividade, mas para a execução de sua atividade.

Houve, portanto, falha na prestação do serviço. A responsabilidade, no caso, é objetiva, decorrente dos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Aliás, cumpre salientar que os serviços de telecomunicações são considerados essenciais por expressa disposição legal



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

(art. 10 da Lei nº 7.783/89), devendo ser disponibilizados de modo contínuo e, nos termos do disposto do artigo 7º, inciso I, da Lei nº 8.987/85, confere ao usuário o direito de receber o serviço adequado, entenda-se aquele que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas”

A falta de prestação de serviço considerado essencial não pode ser considerada mero aborrecimento ou dissabor, restando caracterizado dano moral passível de indenização, notadamente diante da inércia da ré em resolver o problema administrativamente. Não se trata de mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada e que, no dizer de Sérgio Cavalieri Filho, "fazem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo" (cf. "Responsabilidade Civil", pág. 105). **(TJSP – 32ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº. 0006474-96.2013.8.26.0077, rel. Des. KIOITSI CHICUTA, j. 14.05.2015)**

Conforme adverte Yussef Said Cahali, “na realidade multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade que está integrado, qualifica-se em linha de principio como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciado-se na dor, na angústia, no sofrimento da tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou o desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral” Dano Moral, Segunda Edição, RT, páginas 20/21.

Na lição abalizada de **SÉRGIO CAVALIERI FILHO**, “**dano moral é a lesão de bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima**” (*in* Programa de Responsabilidade Civil, 2ª Edição, Malheiros Editores, p. 78).

A sanção civil referente a dano moral deve possuir duas finalidades.

Com efeito, a primeira é a finalidade educativa, onde a decisão judicial tem o escopo de educar não só as partes litigantes em Juízo como também todos os jurisdicionados. A outra finalidade é a punitiva, eis que o réu deve ser sancionado na medida de sua potencialidade econômica.

Assim sendo, entendo razoável fixar a indenização por danos morais em torno de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mesmo porque após a concessão da liminar não se teve notícia nos autos sobre o descumprimento da ordem.

Conforme entendimento pacificado no Egrégio Superior Tribunal de Justiça, a mera estimativa do valor do dano moral firmado pelo autor na inicial não gera a sucumbência recíproca, aplicando-se a Súmula 326



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

do STJ. (*“Tanto a 3ª Turma - RESP nº 112.561 -, quanto a 4ª Turma - RESP nº 113.398, RESP nº 141.354 - têm entendido que, sendo estimativo o quantum pedido a título de indenização, o deferimento de valor inferior não caracterizaria a sucumbência recíproca”, AI nº 163.571-MG, rel. Min. Eduardo Ribeiro, DJU 35-E:71, de 23/02/99).*

Não se pode indenizar pela mera probabilidade abstrata, não havendo como punir a requerida sem que o autor tenha comprovado de forma concreta a perda da chance alegada.

De acordo com a doutrina de SERGIO CAVALIERI FILHO, a perda de uma chance se configura quando, *“em virtude da conduta de outrem, desaparece a probabilidade de um evento que possibilitaria um benefício futuro para a vítima”*, sendo que a chance deve ser *“séria e real, que proporcione ao lesado efetivas condições pessoais de concorrer à situação futura esperada.”* Claro ainda que *“é preciso verificar em cada caso se o resultado favorável seria razoável ou se não passaria de mera possibilidade aleatória. A vantagem esperada pelo lesado não pode consistir numa mera eventualidade, suposição ou desejo, do contrário estar-se-ia premiando os oportunismos, e não reparando as oportunidades perdidas.”* (Programa de Responsabilidade Civil, 10ª Ed., Atlas, p. 81/82). (**TJSP – 3ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº. 0180660-63.2012.8.26.0100, rel. Des. VIVIANI NICOLAU, data não informada**)

Segundo já entendeu o Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp nº 1.335.622/DF: *“A chance perdida consiste na*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

privação de uma probabilidade, não hipotética, de sucesso em pretensão assegurada pelo direito e frustrada por conduta ignóbil do causador do dano.” (Resp nº 1.335.622/DF, Rel. Ministro Ricardo Vilas Bôas Cueva, Turma, julgado em 18/12/2012).

Referida teoria se aplica quando o dano é real, atual e certo, porém, referidas características são analisadas segundo um juízo de probabilidade, e não de mera possibilidade, porquanto o dano potencial ou incerto, como sabido, não é indenizável. Vale dizer, embora não exista um prejuízo direto à vítima (danos emergentes), há uma probabilidade real de dano, uma certeza de que realmente há dano a ser indenizado pela chance de alguém ter perdido a oportunidade de obter uma vantagem ou de não sofrer um prejuízo em virtude de uma conduta lesiva de outrem. **(TJSP – 20ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 0004971-92.2012.8.26.0071, rel. Des CORREIA LIMA, j. 23.11.2015)**

Deveria o autor comprovar concretamente que os clientes fechariam a contratação dos serviços e tal condição não se revela concreta a fim de se condenar a ré por dano material. A contratação dos serviços de advocacia por clientes depende de inúmeros fatores e circunstâncias que fogem do alcance da concreção, não se podendo classificar como probabilidade fatores que dependem do interesse exclusivo do cliente.

Pelo exposto e tudo mais que consta dos autos, torno definitiva a liminar concedida e **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial e condeno a ré a restabelecer as linhas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
10ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

telefônicas do item (i) da inicial de fls. 19, condenando a requerida ao pagamento de dano moral no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com fundamento no art. 269, I do Código de Processo Civil.

Quanto ao pleito de dano material fica afastado pelo fundamento já invocado.

A condenação deverá obedecer os preceitos da Súmula 362 do STJ, com juros de mora em 1% ao mês, desde à citação, aplicando-se o art. 406 do CC/02. **(TJSP – 30ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº. 1002537-45.2014.8.26.0071, rel. Des. MARIA LÚCIA PIZZOTTI, j. 06.05.2015)**

Sucumbentes ambas as partes, anoto que o autor restou sucumbente em 1/3 da demanda, devendo então suportar 1/3 das custas e despesas do processo, ficando o restante de 2/3 a cargo da ré, compensando-se os honorários dos patronos nos termos do art. 21 do CPC e da Súmula 306 do STJ.

P.R.I.C.

São Paulo, 05 de fevereiro de 2016.

OG CRISTIAN MANTUAN

JUIZ DE DIREITO

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

