

Texto integral da Sentença

Vistos. I – Relatório Trata-se da ação OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA que MARIA STELA MASCARENHAS JUNQUEIRA GOMIDE move em face de ALGAR TELECOM, sucessora de CTBC- CIA DE TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL CENTRAL. Alega a autora, em síntese, que em 1999, após o falecimento de sua tia Maria Antonieta Andrade Junqueira, a Fazenda Floresta foi partilhada entre os familiares da família Junqueira em cinco glebas de terra. Na partilha coube à sua genitora, Yolanda Andrade Junqueira, a propriedade da Gleba II, local onde se encontrava a sede da fazenda. Com a morte de sua genitora em 2001 adquiriu a Gleba II de seus irmãos e se tornou proprietária do imóvel rural. Conta que no local, desde quando a proprietária era Maria Antonieta Andrade Junqueira, havia uma linha telefônica cuja exploração dos serviços é realizada pela ré. Ao tomar posse da propriedade entrou em contato com a empresa ré a fim de regularizar a titularidade da linha telefônica, isso porque a conta ainda constava no nome da antiga proprietária, falecida. A mudança de titularidade foi negada, ao argumento de que seria necessário o preenchimento de uma série de fichas cadastrais, bem como inúmeros documentos. Foi feita, então, apenas a mudança do endereço de cobrança, passando as contas a serem encaminhadas ao endereço residencial da autora. A despeito do correto pagamento das contas, em determinados períodos de 2009 a linha telefônica parou de funcionar, impossibilitando-a de receber e efetuar chamadas. Entre os meses de Setembro e Outubro de 2009 a linha sequer foi utilizada em razão da indisponibilidade do serviço prestado pela empresa ré. Em novembro de 2009 a linha telefônica voltou a funcionar normalmente e no mês de dezembro de 2009 voltou a apresentar problemas. Nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2010 os serviços prestados pela empresa ré também ficaram indisponíveis. Houve inúmeras reclamações da autora, todas sem sucesso. Em Janeiro de 2010 a autora encaminhou notificação extrajudicial à ré, para que a situação cadastral da titularidade fosse resolvida, bem como fosse encaminhada equipe técnica ao local para o reestabelecimento do funcionamento da linha telefônica, contudo, não houve resposta. Ato contínuo, em Fevereiro de 2010, a autora contratou uma empresa especializada para tentar resolver o problema, empresa esta indicada e credenciada junto à ré. Tal empresa, "R.W. Telefonia Ltda", esclareceu à autora que a indisponibilidade do telefone se devia à necessidade de alteração para adequação à tecnologia "GSM", já implantada pela ré. A autora, então, despendeu R\$4.741,76 (R\$2.400,00 de mão de obra e R\$2.341,76 de materiais elétricos) para trocar o sistema antigo pelo novo e adaptar-se à tecnologia digital. Concluído o serviço pela "R.W. Telefonia Ltda" em abril de 2010, o telefone voltou a funcionar. Em agosto daquele ano, porém, o telefone voltou a apresentar problemas e a ré, contatada, não resolveu. Em dezembro de 2010 o telefone funcionou por curto período. No início de 2011, parou de operar. Salaria que sem a linha telefônica fixa na Fazenda, os funcionários ficam incomunicáveis, posto que não há sinal de telefone móvel no local. Invoca a proteção das normas consumeristas, inclusive com inversão do ônus da prova. Enfim, pede a antecipação da tutela para que a ré seja obrigada a reparar a linha telefônica sob pena de multa diária. Pede, ainda, que a ré seja obrigada a regularizar o cadastro da linha telefônica; pagar indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00 e danos materiais no valor de R\$4.741,76, além das custas e despesas processuais. O pedido de antecipação da tutela foi deferido a fls.90. Citada a fls.95, a ré Algar Telecom apresentou contestação a fls.97/128. Alega que o fato da autora não conseguir usufruir dos serviços telefônicos não teve como causa a troca da tecnologia pela operadora ré, mas a negligência da própria autora em não reparar os equipamentos corretamente para o funcionamento de seu terminal. Aduz, ainda, que o terminal de titularidade da autora situa-se fora da área de tarifação básica (ATB), sendo, portanto, de exclusiva responsabilidade desta as instalações para que o terminal telefônico conecte-se à rede local (perímetro urbano). Diz que está obrigada legalmente a prestar os serviços de telecomunicações na área de abrangência de sua rede. Os usuários que estão fora da ATB devem contratar empresas especializadas neste serviço, bem como adquirir os equipamentos necessários às suas expensas. Aduz que os serviços a seu cargo estão sendo prestados normalmente, com o sistema operando perfeitamente. Se há problemas técnicos que impedem o correto funcionamento da linha, devem-se às instalações e equipamentos contratados pela própria autora. Nega a ocorrência de dano moral e material indenizável. Requer a improcedência do pedido. Com a contestação, os documentos de fls. 129/161. Houve réplica a fls.164/189. A autora juntou documentos a fls.190/212. Despacho saneador a fls. 224/225. Foi deferida a produção de prova pericial. Quesitos a fls. 229/232 e fls. 233/234. Laudo Pericial a fls. 254/489. Manifestação das partes acerca do Laudo Pericial a fls. 499/508 e fls. 521/546, respectivamente. Complementação do Laudo Pericial a fls. 612/622, seguida da manifestação das partes a fls. 631/638 e fls.640/645. Novo pedido de antecipação da tutela a fls. 573/576, deferido a fls. 583. A fls. 653/658 a autora noticiou mais uma interrupção nos serviços telefônicos, requerendo que seja a ré compelida a proceder aos reparos. O pedido foi deferido a fls. 676. Contra tal decisão a ré interpôs recurso de Agravo de Instrumento (fls. 705/716), improvido (acórdão a fls.779/783). Complementação do laudo pericial a fls. 718/738. Manifestação da ré a fls. 759/760 e da autora (fls. 767/772). Nova complementação a fls. 784/787, seguida da manifestação da autora (fls. 792/795) e da ré (fls. 801/802). Na audiência de instrução e julgamento a fls.796 foi inquirida uma testemunha arrolada pela autora e uma pela ré (fls. 797/799). Por carta precatória foram inquiridas duas testemunhas da ré (fls. 846/850 e 852/855). Encerrada a instrução (fls. 858), autora e ré apresentaram Memoriais Finais a fls.898/926 e fls.930/946,

respectivamente. A fls. 948/949 a autora noticiou, novamente, que o telefone está inoperante desde 28/12/2012, requerendo a antecipação da tutela, na sentença, para que seja a ré obrigada a reconstruir o terminal telefônico da fazenda, sob pena de multa. É o relatório. DECIDO. II- Fundamentação Ingresso diretamente no mérito. DEFEITOS NA LINHA TELEFÔNICA A autora sustenta que possui uma linha telefônica rural na Fazenda Floresta, neste Município, e tal linha vem, há anos, apresentando problemas técnicos. Descobriu a autora no ano de 2009 que a precariedade do sinal se devida à modernização do sistema operacional da ré, que o transmudou de analógico para digital. Assevera que foi compelida a arcar com os custos da modificação de uma tecnologia para outra (migração) e, não bastasse, após ter contratado empresa credenciada para realizar a migração, esta executou precariamente os serviços, gerando sucessivas interrupções nos serviços. Imputa a responsabilidade por tais vícios à ré, requerendo seja ela obrigada a efetuar o conserto na torre telefônica instalada na propriedade rural para que o serviço seja prestado a contento, bem como pagar-lhe indenização pelos prejuízos materiais (gastos com migração da tecnologia) e morais. A ré, por seu turno, nega interrupção ou má-prestação dos serviços de comunicação. Aduz que os defeitos do terminal da autora decorrem de vícios nos equipamentos receptores do sinal instalados dentro da propriedade rural, equipamentos estes que estão sob responsabilidade exclusiva da autora, eis que a linha opera fora da Área de Tarifação Básica. Pois bem. Verifica-se nos autos que, de fato, a autora tem uma linha telefônica na sua propriedade rural, linha esta que, até 2009, funcionava com tecnologia analógica. Naquele ano, porém, a ré modernizou seu sistema operacional e transferiu o custo de tal modernização aos consumidores, obrigando a autora a contratar uma empresa para realizar a migração das tecnologias. Após tal migração iniciaram-se os transtornos da autora, pois a empresa credenciada pela ré atuou imperitamente. O que se ventila nos autos, pois, é a responsabilidade da ré pelos precários serviços prestados à requerente pela empresa WR Telefonía Ltda, credenciada e indicada pela ré para realizar a migração de tecnologia. De fato, esta empresa, indicada e avalizada pela ré, foi contratada pela autora e realizou na fazenda os serviços de migração dos sistemas. A autora pagou R\$4.741,76 pelos serviços, incluindo a mão de obra e os materiais elétricos (documentos de fls. 74/86). Contudo, o que se constatou pela prova pericial produzida nos autos é que a empresa credenciada pela ré executou os serviços de forma incorreta, especialmente no que tange ao "aterramento" (sistema de proteção contra descargas atmosféricas), o que gerou a queima de todos os equipamentos da autora. Observou o perito judicial a fls. 485 o seguinte: "as fotos nº 05 e 06 mostram que o cabo de aterramento está desconectado todo da haste/malha de aterramento, tornando o sistema sem proteção contra as descargas atmosféricas; na foto nº 06 percebe-se o cabo de cobre solto. Fotos nº 07 e 08: o cabo de aço para a sustentação da torre para antena de telefone está 'amarrado' no mourão da cerca, sem nenhuma proteção mecânica eficaz, ou seja, se por qualquer motivo a cerca ruir, também irá comprometer a segurança da torre." Constatou o perito, ainda, que a empresa credenciada à ré, WR Telefonía Ltda, não está devidamente inscrita junto ao CREA para realização de serviços desta natureza, assim como o seu sócio proprietário, Sr. Rubens Francisco Faria, não é engenheiro e, portanto, não pode ser responsável técnico pelas instalações realizadas (vide fls. 488). A obra feita pela credenciada, pois, não conta com a ATR – Anotação de Responsabilidade Técnica. Frisou o perito que a torre telefônica instalada na propriedade da ré quando da migração dos sistemas não foi precedida de nenhum projeto técnico e as instalações elétricas foram mal executadas (fls. 488). Observou, por fim, que se a antena, por qualquer eventualidade, cair sobre a cerca que a circunda há riscos de energização e perigo de choques, com consequências trágicas. Por fim, concluiu o perito: "Concluo que a CTBC, neste caso, por ser concessionária da Telefonía não fiscalizou adequadamente o trabalho realizado pela sua credenciada e, nestes caso, como a sua credenciada não executou os serviços de Engenharia como determinam na as normas vigentes, ficou assim comprometido o serviço instalado, desde que foi alterado a mudança do sinal de analógico para digital" (fls. 489). Ora, neste contexto, a ré, por força do que reza o artigo 34 do Código de Defesa do Consumidor, deve responder pela reexecução de tais serviços, pois foram eles precariamente realizados por empresa por si credenciada. Na prática, a autora, consumidora final dos serviços de telefonía oferecidos pela ré, somente contratou a empresa WR Telefonía Ltda porque esta lhe foi indicada pela ré e porque tal empresa estava credenciada junto a esta e agia como sua verdadeira preposta. Vê-se que no orçamento apresentado pela RW Telefonía Ltda (fls. 55) consta, à direita, "1ª via Credenciada, 2ª Via CTBC e 3ª via Cliente", confirmando que tal empresa, de fato, agia na qualidade de credenciada à ré. Não bastasse, no depoimento do Sr. Rubens Francisco Faria em juízo (fls.797/799), ele confirmou que sua empresa executou o serviço de migração na fazenda apresentando-se como credenciada à ré. Dentre os serviços que executou foram abrangidos "a orientação do local adequado para instalar a nova torre, a instalação de interface e da antena, a colocação do pára-raios, o isolamento elétrico e de áudio e a colocação do fio do aparelho (interface) até o local onde fica o telefone (sede da fazenda)". Contou, ainda, que não orientou devidamente o cliente (autora) de que parte do serviço que estava executando era "por fora" e estava sob sua responsabilidade, ou seja, realizou todo o serviço na mesma ocasião, sempre na qualidade de preposto da ré, recebendo o pagamento diretamente da autora. Confessou, ainda, que não é engenheiro, apenas possui curso técnico de eletricidade, e para realizar a obra na fazenda não contou com projeto técnico com ATR. Este depoimento, portanto, corrobora integralmente as conclusões do perito do juízo, no sentido de que a empresa credenciada pela ré não estava legalmente habilitada para realizar a migração. A ré, portanto, responde pela má-execução dos serviços por parte desta empresa, pois a credenciou sem observar a legislação pertinente, especialmente as normas afetas à execução de obras de engenharia, que necessitam de projetos devidamente assinados por engenheiros (responsáveis técnicos). Embora a ré negue veementemente que a empresa WR Telefonía Ltda seja sua credenciada, a prova dos autos aponta no sentido contrário. Como se viu, quando da formalização do orçamento, tal empresa emitiu documento em três vias,

sendo uma para o cliente (autora), uma para a CTBC e outra para a própria emitente, qualificada como "credenciada". O sócio-proprietário desta empresa apresentou-se à autora como credenciado da ré e executou todo o serviço na fazenda nesta qualidade, inclusive, fez serviços extras ("por fora") sem qualquer esclarecimento, cobrando um preço único. Não bastasse, a própria ré confessa expressamente a fls. 564 que a empresa WR Telefonia Ltda está credenciada para prestar serviços de instalação de telefones na categoria "CTBC Rural Fixo" na região de Orlandia e São Joaquim da Barra. Ou seja, as evasivas da ré não tem o condão de afastar sua responsabilidade de reexecutar os serviços precariamente realizados pela sua credenciada. Não passa despercebida por esta magistrada a alegação da ré de que prestou a contento os serviços, posto que nunca interrompeu ou suspendeu o sinal telefônico da fazenda da autora. No entanto, o mau funcionamento da linha se deveu às falhas nos equipamentos de recepção do sinal, equipamentos estes que vêm apresentando problemas desde a malfadada "migração" realizada pela preposta da ré. Assim, em última análise, apesar de o sinal telefônico nunca ter sido interrompido ou suspenso pela ré, o telefone da autora não funcionou adequadamente nos últimos anos devido à atuação indireta da ré, que não fiscalizou adequadamente os serviços técnicos de migração, indicando à autora uma empresa terceirizada totalmente inábil. Nestas circunstâncias, tratando-se de empresa credenciada, era obrigação da ré fornecer todas as diretrizes técnicas para a adequada instalação da rede de telefonia de acordo com as normas vigentes, sendo, pois, dever da concessionária a adequada fiscalização dos serviços realizados. No mais, tratando-se de relação de consumo, na qual a responsabilidade da ré é aferida objetivamente, somente estaria isenta de responsabilidade no episódio se comprovasse quaisquer das causas excludentes elencadas no artigo 14, parágrafo 3º do CDC. Ainda que a tese defensiva da ré se sustente na excludente do inciso II do referido parágrafo (culpa exclusiva do consumidor), no caso em apreço, pelas razões acima expostas, não se pode considerar que a autora agiu culposamente. Com efeito, para solucionar os problemas da linha telefônica, a autora sempre se reportou à ré (observe-se que foram diversos os contatos da autora com a concessionária, sempre buscando orientação), sendo que migração dos sistemas foi feita de acordo com as diretrizes da ré e por empresa por esta credenciada. Assim, em nenhum momento agiu a consumidora de forma negligente, ao contrário, se cercou de todos os cuidados necessários para atender as diretrizes técnicas indicadas pela ré, tendo inclusive se valido de empresa terceirizada que agia na qualidade de preposta da concessionária. Portanto, por todos os ângulos de análise, a responsabilidade da ré emerge com base nos artigos 6º, VI, 7º, § único, 14 e 34 do Código de Defesa do Consumidor. Superada esta questão, passo a apurar os danos. DANO MATERIAL A autora pleiteia na inicial que a ré seja obrigada a efetuar os reparos na linha telefônica rural, arcando com todos os custos, inclusive, busca tal providência a título de antecipação de tutela. Ainda, pleiteia que a ré seja condenada a lhe restituir o montante de R\$4.741,76, devidamente atualizado e acrescido de juros moratórios, valor gasto para instalação de terminal digital receptor de sinal telefônico na fazenda. Pois bem. O primeiro pedido da autora prospera, posto que, conforme já exposto acima, a ré é responsável pela reexecução dos serviços precariamente realizados pela credenciada. A autora contratou a empresa indicada pela ré e esta agiu imperitamente. Assim, se é necessário o refazimento dos serviços, nada mais justo do que compelir a ré a tanto, com supedâneo no princípio da reparação integral do dano (artigo 6º, inciso VI, do CDC), artigo 20, inciso I e artigo do mesmo diploma legal. Assim, é caso mesmo de condenar a requerida a refazer, por empresa especializada e desta feita de acordo com as normas técnicas, o terminal receptor do sinal telefônico na fazenda da autora. O segundo pedido, qual seja, de restituição do valor despendido para a migração da tecnologia, também procede. Segundo preceitua o artigo 11, Inciso XXIX, da Resolução 426/2005 da ANATEL, o usuário do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC tem direito de substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STCF, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede. No caso dos autos, a autora já contava com uma torre receptora de sinal na fazenda, possivelmente instalada naquele local anos antes pela antiga proprietária da linha. Assim, se em função da modernização da tecnologia da rede da ré houve necessidade de instalação de novos equipamentos, tal custo não pode ser transferido à autora. Não se trata, como sustenta a ré, de instalação primeva de torre receptora de sinal em propriedade rural, mas sim de modernização de torre já existente, para adequação à mudança de tecnologia da concessionária. Em casos tais, o citado dispositivo de lei aplica-se integralmente, devendo a ré ressarcir a autora os custos que, indevidamente, foram imputados à consumidora quando da migração do sistema. DANOS MORAIS A autora formula, também, pedido de condenação da ré a reparar-lhe moralmente pelos prejuízos sofridos em decorrência das constantes interrupções dos serviços de telefonia a partir de 2009. Tais danos realmente se verificam no caso em apreço. A autora teve que travar verdadeira batalha judicial com a ré para restabelecer os serviços telefônicos na propriedade rural. Os defeitos na linha telefônica, conforme detalhadamente aquilatados acima, pareciam insolúveis e se repetiram por diversas vezes ao longo dos anos de 2009, 2010, 2011 e 2012. Somente após a propositura da ação, que se deu em fevereiro de 2011, além da ordem inicialmente dada a ré para o reparo da linha telefônica, foram noticiadas mais 04 interrupções no serviço. Inclusive, conforme se vê na última petição da autora (fls. 948/949), datada de 10 de janeiro deste ano de 2013, o serviço encontra-se novamente inoperante. Assim, não se pode considerar que as sucessivas interrupções dos serviços foram meros aborrecimentos corriqueiros. Ao contrário, tratando-se de propriedade rural na qual não há sinal de telefonia móvel, a única forma de comunicação dos moradores da fazenda com parentes/amigos em caso de emergência é o telefone fixo, de modo que, estando inoperante o telefone, não é difícil imaginar os transtornos gerados pela incomunicabilidade aos habitantes locais e à própria autora (que administra a fazenda à distância). Corrobora tal fato o depoimento da testemunha da autora, Rodrigo Moraes Cândido (797/799), funcionário da Fazenda: "Que sou funcionário da fazenda Floresta desde novembro/2009; de 2009 para cá, tenho enfrentado problemas com o telefone da

fazenda; quando dá problema no telefone, pego uma condução e vou até o ponto mais próximo, onde dá sinal no celular e então, faço contato com a dona Estela ou com algum parente; de 2009 para cá, o telefone ficou uns três meses sem operar, depois voltou a funcionar, mas há constantes interrupções nos serviços; o telefone "cai mais" no período da chuva; não sei dizer o que causa a interrupção do serviço; não sou eu que faço contato com a CTBC, mas sim a proprietária da fazenda; atualmente, o telefone está funcionando; no dia da perícia, não a acompanhei de perto; os peritos, quando da visita, me orientaram a ficar distante da torre pelo menos cem metros porque ela está sem para-raios, pois há grande risco de choque. Sem reperguntas pelas partes" Não bastassem os prejuízos morais decorrentes da incomunicabilidade, foi constatado pelo perito que as instalações elétricas feitas pela credenciada da ré são precárias e representam grande risco de "tragédia" por descarga elétrica, representando perigo de choque elétrico nos moradores. Tal fato também significa à autora uma preocupação exagerada, passível de lhe inquietar a alma e gerar excessivo sofrimento e angústia. Não bastasse, diante da inércia da ré em reparar a linha, é possível também mensurar o desconforto e raiva da autora nas sucessivas ligações e pedidos dirigidos à ré, sempre desatendidos, caracterizando o enorme descaso da concessionária para com a consumidora. Assim, reputo mesmo presentes os requisitos da obrigação da ré de indenizar moralmente a autora, estando devidamente comprovados os danos, a atuação ilícita da ré e o nexo de causalidade. Quanto ao valor da indenização, entendo que o montante equivalente a 40 salários mínimos (R\$24.880,00) se afigura razoável para reparar moralmente a autora pelo ocorrido, bem como para desestimular a ré a reiterar a ilicitude. TITULARIDADE DA LINHA TELEFÔNICA A autora comprovou que adquiriu a propriedade rural na qual está instalada a linha telefônica em questão (fls. 31), bem como comprovou que a Sra. Maria Antonieta Andrade Junqueira, atual titular da linha, é falecida (certidão de óbito a fls. 48). Assim, não vislumbro qualquer óbice para a alteração cadastral pleiteada, que visa a regularizar situação de fato e registrar a linha 16.3859-8024 em nome da autora. MULTA COMINATÓRIA Ao longo do processo, a parte autora noticiou sucessivas interrupções do serviço telefônico na fazenda. Houve decisão antecipatória da tutela, exarada a fls. 90 dos autos, que fixou multa cominatória à ré de R\$100,00 por cada dia de descumprimento da ordem de restabelecimento do serviço. Contudo, a despeito de estar vigente a multa cominatória, a ré, quando intimada a proceder aos reparos na linha, sempre tardava em fazê-lo, ultrapassando os prazos fixados judicialmente. Assim, a multa cominatória é devida e seu valor será apurado oportunamente em liquidação de sentença. DISPOSITIVO Ante o exposto, com fulcro no artigo 269, inciso I, do CPC, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para condenar a ré a: Reconstruir as instalações de telefonia fixa na propriedade rural da autora, às suas expensas, mediante a contratação de empresa especializada. A reconstrução deverá ser feita no prazo de 60 dias, a contar da publicação desta sentença, sob pena de multa de R\$100,00 (cem reais) diários. Realizar a alteração cadastral da linha telefônica para que passe a constar como titular a autora, também sob pena de multa acima cominada. Porque presentes os requisitos legais, para cumprimento das obrigações dos itens a e b, fica deferida a antecipação dos efeitos da tutela. Pagar à autora indenização pelos danos materiais, no valor de R\$4.741,76 (quatro mil, setecentos e quarenta e um reais e setenta e seis centavos), corrigido monetariamente a partir do desembolso e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da citação; Pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$24.880,00 (vinte e quatro mil, oitocentos e oitenta reais), corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora, ambos a partir do arbitramento (publicação desta sentença); Pagar à autora a multa cominatória devida em razão da antecipação da tutela neste processo, em valor a ser apurado em liquidação de sentença. Sucumbente, arcará a ré com as custas e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência no valor de 15% do montante atualizado da condenação. P. R. I. São Joaquim da Barra, 22 de janeiro de 2013. VANESSA APARECIDA PEREIRA BARBOSA JUIZA DE DIREITO

Imprimir Fechar