



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2016.0000094685

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1108034-58.2014.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BRUSCHI ADVOGADOS, é apelada/apelante NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA CATARINA STRAUCH (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E SERGIO ALFIERI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2016

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

VOTO Nº : 7.395
APELAÇÃO Nº : 1108034-58.2014.8.26.0100
COMARCA : SÃO PAULO — 16ª VARA CÍVEL CENTRAL
APELANTE : BRUSCHI ADVOGADOS
APELADO : NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.
JUÍZA : JACIRA JACINTO DA SILVA

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. DECRETO DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO da ré, que insiste na alegação de impossibilidade de realização da obrigação. REJEIÇÃO. APELAÇÃO da autora, que insiste na total procedência do pedido inicial. ACOLHIMENTO PARCIAL. Indisponibilidade da linha telefônica por longo período, mesmo após diversas reclamações do consumidor. Ré que não comprovou a regularidade do serviço prestado, após a realização da portabilidade. Necessário restabelecimento da linha telefônica ao consumidor. Dano moral indenizável configurado. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 ante as circunstâncias do caso concreto e os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que deve ser contada do arbitramento e juros moratórios que devem ser contados da citação, por versar responsabilidade civil contratual. Aplicação da Súmula 362 do STJ e do artigo 405 do Código Civil. Ônus sucumbenciais a cargo da ré. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO.

A MM. Juíza “a quo” julgou parcialmente procedente a Ação, para confirmar a tutela antecipada que determinou o restabelecimento da linha telefônica e a correção da mensalidade para R\$ 119,80 (fls. 75/76), e ainda para condenar a ré “... **a restituir à autora os valores cobrados relativos ao NET FONE, durante os períodos em que as linhas indicadas na inicial ficaram inoperantes, bem como os valores relativos ao NET VIRTUA superiores ao efetivamente contratado, observada a mudança no valor das tarifas após 9 meses, sendo todos os valores devidamente atualizados e acrescidos de juros legais a partir da citação**” (“sic”), arcando a ré com o pagamento das custas e despesas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

processuais e dos honorários advocatícios que foram arbitrados em vinte por cento (20%) do valor da condenação (fls. 252/258).

A autora opôs Embargos de Declaração, mas a sentença foi mantida nos mesmos termos (fls. 263/264 e 280).

Inconformadas, apelam ambas as partes. A ré, visando à reforma da sentença, sob a argumentação de que houve solicitação de portabilidade da linha telefônica para a Vivo, e que a linha foi cancelada, tornando a obrigação impossível (fls. 265/275). A autora, visando o decreto de procedência total da Ação, com a condenação da apelada no pagamento de indenização moral estimada em quantia não inferior a R\$ 15.000,00 (fl. 285/295).

É o relatório, adotado o de fls. 252/258.

Conforme já relatado, a MM. Juíza “*a quo*” julgou parcialmente procedente a Ação, para confirmar a tutela antecipada que determinou o restabelecimento da linha telefônica e a correção da mensalidade para R\$ 119,80 (fls. 75/76), e ainda para condenar a ré “***... a restituir à autora os valores cobrados relativos ao NET FONE, durante os períodos em que as linhas indicadas na inicial ficaram inoperantes, bem como os valores relativos ao NET VIRTUA superiores ao efetivamente contratado, observada a mudança no valor das tarifas após 9 meses, sendo todos os valores devidamente atualizados e acrescidos de juros legais a partir da citação***” (“*sic*”), arcando a ré com o pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios que foram arbitrados em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

vinte por cento (20%) do valor da condenação (fls. 252/258).

Ao que se colhe dos autos, a autora, que se constitui de uma Sociedade Empresária de Advogados, mantinha as linhas telefônicas nºs 3289.0377 e 3289.0097 e contratou com a ré, no dia 27 de julho de 2014, o pacote de serviço “*Net Combo Empresa*”, composto do “*Net Virtua Empresa 10 Mega*” e “*Net Fone Empresa Ilimitado 2 Linhas*”, ao preço mensal de R\$ 119,80, abrangendo os serviços de Internet banda larga por R\$ 29,80 (“*net virtua*”), e de telefonia por R\$ 90,00 (“*net fone*”), em relação às linhas telefônicas 3289.0377 e 3289.0097 (fls. 26/47). Após a instalação do Net Virtua, a linha nº 3289.0097 ficou muda, mas a linha nº 3289.0377 permaneceu ligada na Vivo. Consta que a portabilidade contratada pela autora em relação a essas linhas nºs 3289.0377 e 3289.0097, foi atendida apenas em relação à linha nº 3289.0097, havendo notícia de que houve equívoco, tendo sido feita a portabilidade pleiteada para a outra linha sobre uma linha telefônica estranha à autora. Como a linha 3289.0097 permaneceu muda, entrou em contato com a ré para solução, sem êxito, daí a Ação.

Segundo relatado na inicial, no dia da substituição da tecnologia em questão, a linha telefônica ficou muda, sem disponibilidade para o recebimento ou a realização de chamadas. Consta que o autor realizou reclamações perante a Operadora (v. protocolos indicados na fl. 2/3 e a troca de mensagens de fls. 31/32), obtendo resposta da ré, que se comprometeu a realizar o reparo mas, posteriormente cancelou a portabilidade com a devolução da linha 3289.0097 à Vivo (fl. 31).

Impõe-se ressaltar de início que a relação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contratual em causa tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51 da Lei nº 7.078/90).

A ré é Operadora de telefonia e a ela cabe a prova da regularidade dos serviços prestados ao consumidor, com a disponibilidade da linha telefônica contratada e o efetivo reparo em caso de falhas. Contudo, embora a alegação de que não é responsável pela portabilidade reversa da linha telefônica, a ré não comprovou a regularidade da instalação do novo sistema de telefonia no Escritório autor, que na verdade apresentou falha apta a ensejar os problemas de indisponibilidade noticiados na inicial (v. artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil).

Aliás, a ré sequer impugnou a existência de problema de disponibilidade da linha da autora na defesa. Tampouco comprovou o atendimento das solicitações da autora, com o envio de técnico ao local para identificação e solução do problema noticiado, ou ainda qualquer medida no sentido de restabelecer o funcionamento normal da linha da consumidora (v. artigo 302, “caput”, do Código de Processo Civil).

Bem por isso, restava mesmo o acolhimento da versão da autora, de que a linha telefônica apresentava indisponibilidade tanto no recebimento quanto na realização de chamadas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em que pese a ausência de indício de má-fé na conduta da ré quanto à falha na prestação dos serviços, o fato é que ela foi reiteradamente informada quanto à persistência do problema. Era o que bastava para a Fornecedora providenciar o reparo imediato, mas ela não comprovou qualquer providência para a adequação do serviço com a solução do problema indicado.

Assim, ao que consta dos autos, a autora, que se constitui de um Escritório de Advocacia, foi privada da utilização do serviço contratado, mesmo pagando regularmente as faturas de consumo no tocante.

O prejuízo moral reclamado pela autora, restou bem evidenciado no caso dos autos, vez que o Escritório foi privado da utilização do serviço de telefonia em sua sede desde agosto de 2014, em razão de falha na transição do serviço por parte da ré, e ainda da desídia da Fornecedora em realizar o reparo após diversas reclamações por parte da consumidora. Com certeza o Escritório demandante necessitava do uso pleno das linhas nºs 3289.0377 e 3289.0097 para o atendimento de sua clientela, daí a situação constrangedora que se estabeleceu, causando o desfalque moral que comporta recomposição (v. artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e artigo 187 do Código Civil).

A indenização moral comporta arbitramento na quantia de R\$ 10.000,00, a ser paga com correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste julgamento (v. Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça), mais juros de mora à taxa de um por cento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

(1%) ao mês a contar da citação, por versar a questão responsabilidade civil contratual (v. artigo 405 do Código Civil). Essa indenização revela-se moderada para a reparação moral em questão, ante os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além dos valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça. Demais, essa quantia não implica em enriquecimento sem causa e servirá ainda para desestimular a reiteração dessa conduta pela ré, considerando as circunstâncias do caso, os inconvenientes naturais suportados pelo Escritório e ainda a necessidade de intervenção judicial, além do elevadíssimo nível econômico da Empresa ré.

A propósito, eis a Jurisprudência:

0001119-05.2013.8.26.0369 Apelação / Telefonia

Relator(a): Sá Duarte

Comarca: Monte Aprazível

Órgão julgador: 33ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 14/09/2015

Data de registro: 15/09/2015

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Telefonia – Pretensões condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer e de indenização julgadas procedentes – Inépcia da petição inicial não reconhecida – Mudança de tecnologia WLL para FWT – Terminal telefônico com a nova tecnologia sem serviço, gerando diversas reclamações da assinante sem solução – Fatos reconhecidos na sentença como ocorridos – Dano moral configurado – Indenização elevada de R\$ 6.000,00 para R\$ 10.000,00 – Recurso da ré não provido, provido em parte o da autora. (grifei)

0019202-30.2013.8.26.0576 Apelação / Telefonia

Relator(a): Ana Catarina Strauch

Comarca: São José do Rio Preto

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 07/10/2014

Data de registro: 15/10/2014

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Direito do Consumidor Concessionária de serviço de telefonia que, ao implantar nova tecnologia, interrompe o fornecimento dos serviços sem prévio aviso ou ajuste. Danos morais que se dessemem da observância dos fatos. Verba indenizatória que deve ser reduzida, eis que muito acima da média arbitrada pela jurisprudência. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1007842-63.2014.8.26.0506 Apelação / Telefonia

Relator(a): Maria Lúcia Pizzotti

Comarca: Ribeirão Preto

Órgão julgador: 30ª Câmara de Direito Privado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Data do julgamento: 13/05/2015

Data de registro: 15/05/2015

*Ementa: APELAÇÃO – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA – ÔNUS DA PROVA – COBRANÇA INDEVIDA – DANOS MORAIS – 'QUANTUM' – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. – (...) - Art. 333, II, do Código de Processo Civil – **era** ônus da fornecedora trazer prova da higidez das cobranças – inexistência da dívida. Ausência de impugnação específica da parte (art. 302, do Código de Processo Civil), demandada que não se dignou a suscitar fatos, limitando-se a afirmar a regularidade genérica de sua conduta; - Vício do serviço que importa no reconhecimento do dever de indenizar – inteligência dos artigos 186, 188 e 927 do Código Civil. Cobrança indevida e suspensão irregular do serviço com inequívoca repercussão na imagem da pessoa jurídica. 'Quantum' razoavelmente estabelecido pelo Juízo a quo (art. 944, do CC); - Multa diária imposta em razão do descumprimento de ordem judicial – valor compatível com a natureza da astreinte, a fim de impor o cumprimento de ordem judicial – art. 461, §§4º e 5º, do Código de Processo Civil; - Manutenção da decisão por seus próprios e bem lançados fundamentos – artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo; RECURSOS NÃO PROVIDOS. (grifei)*

0000027-37.2011.8.26.0506 *Apelação / Telefonia*

Relator(a): Moraes Pucci

Comarca: Ribeirão Preto

Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 22/06/2015

Data de registro: 23/06/2015

Ementa: Ação declaratória de rescisão contratual cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. (...) Reiterada indisponibilidade das linhas de telefonia móvel da sociedade autora que, por si só, revelam a ocorrência do dano moral, por restringir sobremaneira suas comunicações habituais, mesmo sendo ela pessoa jurídica (Súmula n. 227 do STJ). Companhia telefônica ré, concessionária do serviço público de telecomunicações, que responde objetivamente pelos danos sofridos pelos usuários (art. 37, §6º da CRFB/88 e art. 14 do CDC). Indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), valor suficiente para reparar a autora pelos danos morais sofridos. Recurso provido. (grifei)

0029006-98.2012.8.26.0562 *Apelação / Telefonia Visualizar Inteiro Teor*

Relator(a): Sergio Alfieri

Comarca: Santos

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 03/02/2015

Data de registro: 05/02/2015

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR ? Telefonia ? Inscrição indevida no cadastro de inadimplentes ? Sentença que condenou a empresa ré à devolução, em dobro, do valor cobrado indevidamente, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00 (quinze mil reais) ? Inconformismo da ré ? Não cabimento ? Presentes os requisitos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, a autorizar a devolução dos valores em dobro ? Dano moral ? Ocorrência ? Transtornos causados à empresa autora que superam os meros dissabores do cotidiano ? Necessidade, no entanto, de redução do quantum fixado para montante suficiente a atender aos requisitos do desestímulo à ocorrência de novas condutas danosas e compensação à autora, sem caracterizar enriquecimento sem causa ? Litigância de má fé afastada, eis que o direito de recorrer é constitucionalmente garantido ? Verba honorária mantida ? Recurso provido, em parte, para reduzir o montante fixado a título de dano moral para R\$10.000,00 (dez mil reais), o que não implica alteração no ônus da sucumbência.

Relator(a): Rebello Pinho

Comarca: São Bernardo do Campo

Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 15/12/2014

Data de registro: 17/12/2014

Ementa: RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito da ré prestadora de serviços de telefonia, consistente na indevida interrupção do fornecimento dos serviços de telefonia contratados pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

parte autora usuária, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da ré, na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MORAL - A interrupção ou indisponibilidade de serviço de telefonia, decorrente de má prestação de serviços da concessionária e do desinteresse dela em regularizar o defeito, por si só, é fato ensejador de dano moral - Mantida a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$5.000,00. Recurso desprovido.

0132961-87.2009.8.26.0001 Embargos Infringentes / Telefonia

Relator(a): Berenice Marcondes Cesar

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 05/08/2014

Data de registro: 24/10/2014

Outros números: 132961872009826000150000

Ementa: EMBARGOS INFRINGENTES PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA CORTE INDEVIDO DE LINHA TELEFÔNICA DANOS MORAIS. Suspensão indevida do serviço de telefonia móvel durante viagem do consumidor ao exterior, em período de férias danos morais ocorrência a interrupção ou suspensão ilícita do funcionamento de linha telefônica causa aborrecimento exacerbado ao usuário, pessoa física, extrapolando o mero dissabor, diante do óbice injustificado e ilegítimo de comunicação com terceiros, devendo-se levar em consideração, ainda, as circunstâncias excepcionais do presente caso manutenção da r. sentença recorrida. RECURSO DA EMBARGANTE ACOLHIDO.

Impõe-se, pois, a reforma da r. sentença apelada para condenar a ré no pagamento de indenização moral de R\$ 10.000,00 para o Escritório autor, com correção monetária a contar deste julgamento mais juros moratórios a contar da citação, arcando a ré com o pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios, que são arbitrados em quinze por cento (15%) do valor da condenação, já sopesado o sucumbimento parcial, conforme os parâmetros dos artigos 20 e 21 do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso do Escritório autor e nega-se provimento ao Recurso da ré.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relatora