



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 COMARCA DE SÃO PAULO  
 FORO REGIONAL VI - PENHA DE FRANÇA  
 1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
 RUA DR. JOÃO RIBEIRO Nº 433, São Paulo - SP - CEP 03634-010

**SENTENÇA**

Processo nº: **1008044-41.2021.8.26.0006**  
 Requerente: ----  
 Requerido: **Telefonica Brasil S.A.**

**CONCLUSÃO**

Em 17 de agosto de 2021, faço estes autos conclusos ao(à) Meritíssimo(a) Juiz(a) de Direito, Dr(a). ANDERSON ANTONUCCI. Eu, Felipe Affonso Ocanha, Assistente Judiciário, digitei.

Vistos.

Dispensado o relatório, conforme o artigo 38 da Lei nº 9.099/95.

**Fundamento e decido.**

Oportuno o julgamento antecipado do pedido.

Preliminarmente, sem sustentação a arguição de inépcia da inicial, uma vez que os fatos discorridos pelos autores guardam nexos com o respectivo pedido, autorizando o prosseguimento processual com incursão no mérito.

No que tange à questão de fundo, assiste razão em parte aos demandantes.

Os requerentes afirmaram ter celebrado com a Telefônica, em 24/05/21, um contrato combo em que se previu a prestação de serviços de telefonia, TV por assinatura e internet com transmissão por fibra óptica. Contratação que se firmou concomitantemente a um pedido de portabilidade efetuado pelos consumidores junto à operadora Claro, com a qual mantinham anteriormente um contrato em vigência.

Segundo os dados destes autos, o fornecimento dos serviços ficou comprometido em razão da falta de “portas” no prédio em que residem os contratantes, impedindo que fosse implementada a fibra óptica em sua unidade condominial. Apesar disso, ocorreu a migração da linha telefônicas móvel do coautor, sendo este obrigado a adquirir um chip da Vivo.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL VI - PENHA DE FRANÇA  
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA DR. JOÃO RIBEIRO Nº 433, São Paulo - SP - CEP 03634-010

Conquanto impugnado pela ré as irregularidades apontadas na inicial e argumentado acerca da indisponibilidade de terminais na região dos demandantes, impossibilitando o atendimento desejado, não há dúvida de que foi ineficiente dentro da relação contratual.

Nenhuma hesitação há no que concerne ao contrato entabulado entre os litigantes. A formalização do pacto, verificada por meio dos instrumentos de fls. 29/59, por si só atesta que a empresa contratada detinha condições suficientes para o honrar o seu compromisso. Do contrário, é óbvio que não se submeteria ao compromisso assumido, salvo se dotada de profunda má-fé desde o início da relação jurídica, o que parece pouco provável.

Partindo do pressuposto de que detinha todo o aparato necessário para cumprir as obrigações contraídas, é de se notar que incorreu em lastimável desorganização e imperícia, ao deixar de instalar fibra ótica no apartamento dos autores. Isto é algo que pode ser afirmado com veemência porquanto por mais de uma vez receberam os contratantes a notícia de que existiam “portas” vagas no prédio em que residem. Vide nesse sentido as nítidas informações prestadas pelo próprio funcionário --- aos autores, constantes das mensagens de págs. 64, 75 e 86.

Ao realizar a visita ao imóvel, o técnico da Telefônica declarou não ter localizado os ramais que estariam disponibilizados para viabilizar a instalação da fibra ótica. Inadmissível que uma empresa de telefonia estruturada como a Vivo, detentora de considerável equipamento tecnológico e robusto banco de dados, não tenha a capacidade de rastrear em qual unidade condominial vagou seu terminal. Ora, foi capaz de apontar que havia disponibilidade, mas sem precisar onde especificamente. E para piorar mais ainda a situação, quis transferir aos contratantes o mister de pesquisar junto a cada um dos moradores do condomínio acerca da existência das “portas” liberadas para nova contratação.

Fato é que a requerida se comprometeu com a prestação completa dos serviços discriminados em contrato e deve, portanto, cumpri-la, como postulado na inicial.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL VI - PENHA DE FRANÇA  
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA DR. JOÃO RIBEIRO Nº 433, São Paulo - SP - CEP 03634-010

A respeito dos danos materiais pleiteados pelos consumidores, o ressarcimento é cabível, mas não integralmente. A multa de R\$ 400,82 paga à Claro pelo encerramento antecipado do contrato existente entre ambos, era algo previsto e que ocorreria mesmo se a Vivo tivesse cumprido perfeitamente o pacto com os autores. Vale dizer, de qualquer modo despenderiam essa quantia e não poderiam em hipótese alguma transferir esse encargo à nova operadora contratada. Daí o afastamento dessa indenização almejada nestes autos.

Em relação ao gasto de R\$ 119,98 com créditos para fins de uso de internet adicional, a situação difere porquanto se tratou de consumo decorrente do inadimplemento contratual da ré. Isto é, somente tiveram esse dispêndio os requerentes porque não puderam desfrutar dos serviços outrora solicitados à Telefônica. Fazem jus, destarte, a essa verba.

Os danos morais ficaram caracterizados. Os transtornos experimentados pelos consumidores certamente excederam as meras chateações cotidianas. Sem que dessem motivos, viram-se obstados à utilização de linha telefônica comutada e internet por muito tempo, sendo que necessitavam mais do que nunca dessa prestação, em decorrência da pandemia e maior necessidade desse recurso de comunicação.

Isto sem mencionar os múltiplos contatos estabelecidos entre as partes que, decerto, geraram aos requerentes grande frustração e ansiedade, com desgaste psicológico sobrecomum.

Consideradas a gravidade objetiva do ilícito praticado, a repercussão da lesão causada e, sobretudo a restrição prolongada dos serviços descritos nestes autos, reputo razoável a fixação de uma indenização de R\$ 3.000,00 para cada um dos autores, com correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362/STJ) e juros moratórios a contar da citação.

Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido deduzido por ---- e OUTRA em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A. - VIVO, para condenar a ré a fornecer integralmente todos os serviços contratados pelos autores,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO REGIONAL VI - PENHA DE FRANÇA  
1ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA DR. JOÃO RIBEIRO Nº 433, São Paulo - SP - CEP 03634-010

discriminados na inicial, dentro do prazo de 10 dias corridos, sob pena de multa de R\$ 200,00 por cada dia de atraso, até o limite de R\$ 8.000,00. Ademais, condeno a Telefônica a pagar-lhes R\$ 119,98 pelos danos materiais, com atualização monetária desde o ajuizamento da ação, e juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. Enfim, condeno-a a pagar para cada um dos autores a importância de R\$ 3.000,00, em reparação aos danos morais, com correção monetária a partir desta data, além de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Sem custas ou honorários advocatícios, na forma do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

A ré deverá adimplir o valor da condenação em até quinze dias após o trânsito em julgado, independentemente de nova intimação (art. 52, IV, da Lei nº 9.099/95), sob pena de incidência automática da multa prevista no art. 523, § 1º, do CPC, e prosseguimento imediato com execução e constrição de bens.

Ocorrendo o pagamento e inexistindo recursos pendentes de apreciação, transfira-se o numerário para uma conta a ser fornecida pelos credores.

Após o trânsito em julgado, aguarde-se provocação dos credores por 180 dias. Decorrido este prazo e nada requerido, anote-se a extinção do processo.

P.R.I.C.

São Paulo, 17 de agosto de 2021.

ANDERSON ANTONUCCI  
Juiz de Direito