



Apelação Cível nº 0000764-87.2017.8.19.0065

Apelante: Joselina de Jesus Diogo

Apelada: Telemar Norte Leste S/A - em Recuperação Judicial

Relator: Des. SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO

ACÓRDÃO

Apelação Cível. Ação de Obrigação de Fazer c/c Restituitória e Reparatória por Danos Morais. Concessionária de serviço público. Relação de consumo. Verbete nº 254 da Súmula da Jurisprudência Predominante deste Egrégio Sodalício. Pretensão amparada na não prestação do serviço de *internet* (Velox) na velocidade contratada, ao fundamento de inviabilidade técnica. Sentença de procedência parcial. Irresignação da Requerente. Alegação de omissão no julgado no que tange ao pedido de tutela de urgência e fixação de multa pelo descumprimento da obrigação de fazer. Pleito liminar que restou indeferido ao fundamento de necessidade de dilação probatória. Acolhimento da pretensão obrigacional pelo Magistrado, após o encerramento da fase instrutória, que não importa na necessidade de rediscussão da tutela anteriormente negada. Feito que não se encontra em fase de execução do julgado. Inexistência de pedido inicial de arbitramento de *astreintes* em relação à obrigação de fazer. Descabimento de cobrança por serviço não disponibilizado. Declaração de inexistência de débito referente à parte do contrato não efetivada, com a consequente repetição do indébito desde a sua celebração. Valores que, consoante determinação do Juízo, devem restar apurados em sede de liquidação de sentença, uma vez que necessária a alteração do preço pelo produto efetivamente disponibilizado, acarretando o abatimento do valor a ser restituído. Acolhimento da pretensão atinente à elevação da compensação pelos danos morais. Critério bifásico para a quantificação do dano moral. Verba compensatória que comporta elevação para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em harmonia com os fatos narrados e em observância aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Diversas tentativas de solução na esfera administrativa. Lesão ao tempo. Precedentes deste Tribunal de Justiça. Honorários recursais (art. 85, §11, do CPC). Cabimento. Majoração da verba estipulada em desfavor da Demandada para o patamar de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Conhecimento e parcial provimento da Apelação.





Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelações Cíveis nº 0000764-87.2017.8.19.0065, em que é Apelante **JOSELINA DE JESUS DIOGO** e Apelada, **TELEMAR NORTE LESTE S/A - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**,

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Décima Primeira Câmara Cível, em sessão realizada em 27 de fevereiro de 2019, por unanimidade, no sentido do **CONHECIMENTO** e **PARCIAL PROVIMENTO** do recurso, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Des. SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO
Relator



RELATÓRIO

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Restitutória e Reparatória por Danos Morais ajuizada por **JOSELINA DE JESUS DIOGO** em face de **TELEMAR NORTE LESTE S/A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL**, por meio da qual se insurge a Demandante contra alegada falha na prestação dos serviços da Demandada, pugnando pela correlata reparação dos danos causados.

Aduz, em síntese, que *"é cliente da ré e para tanto possui a linha telefônica nº (24) 2471-9333"* e, em agosto de 2016, *"contratou o serviço de internet banda larga (VELOX), na velocidade de 15 MEGAS"*, todavia, *"nunca foi prestado da maneira adequada"*, sendo que, já na data da instalação, *"o técnico da ré, responsável pelo serviço, informou à autora que não poderia instalar, em seu endereço, a velocidade contratada, por falta de disponibilidade técnica e que instalaria a capacidade máxima possível na localidade, que seria de 2 MEGAS*, devendo a autora entrar em contato com o setor de vendas de planos e *pedir o abatimento proporcional do preço ou a adequação do plano para o de menor velocidade, de menor preço"* (fl. 06 – IE nº 000003 – grifos no original).

Nesse cenário, assevera *"que, passados cerca de 5 (cinco) meses, até presente data, autora já fez inúmeros contatos telefônicos com tal intuito, gerando os seguintes protocolos de atendimento: *20161143318754; *20161143326513; *20161149013153; *20161157480410; *20161157486687; *20171012848812; *20171019046162; e *20171020334113; sem lograr êxito"*, uma vez que *"para reduzir o preço do pacote, os atendentes alegavam que deveria ser feita uma migração de plano, o que acarretaria, para a autora, o dever de pagar multa contratual, em virtude da 'quebra da cláusula de fidelidade ao plano contratado'"* (fls. 06/07 – IE nº 000003 – grifos nossos e no original).

Afirma, assim, que ***“indevidas as cobranças feitas à autora, desde a contratação do serviço de internet banda larga, na velocidade de 15 Megabytes”, uma vez que “se não houve prestação adequada dos serviços pela ré, também não há que se exigir do consumidor o pagamento de sua contrapartida, pelo que devida a devolução da quantia paga, caracterizando-se a cobrança indevida a ensejar a repetição do indébito, na forma do Parágrafo Único do art. 42 do CDC ,diante da absoluta má-fé demonstrada pela ré”*** (fl. 12 – IE nº 000003 – grifos no original).

Por tais razões, pleiteia o que se segue (fls. 10/11 – IE nº 000003 – grifos nossos e no original):

“(…)

b) a concessão da tutela de urgência antecedente, na forma do art. 300 do CPC, para que seja a ré obrigada a efetuar a regularização do serviço e, na hipótese de inviabilidade comprovada de fornecer os 15 MEGAS contratados, que seja dado o desconto proporcional à autora, no caso, o desconto de 86,5% no preço de seu plano (eis que os 2 MEGAS significam 13,5% dos 15 MEGAS contratados), em obediência do disposto no art. 20, incisos I e III, do CDC, sob pena de multa diária a ser sabiamente arbitrada por este juízo

(…)

d) seja a AÇÃO JULGADA PROCEDENTE, para condenar a ré:

d.1) obrigação de fazer consistente em efetuar a regularização do serviço, devendo disponibilizar os 15 MEGAS contratos e, na hipótese de comprovada inviabilidade de fornecer os 15 MEGAS contratados, que seja dado o desconto proporcional à autora, no caso, o desconto de 86,5%, no preço de seu plano;

d.2) declaração de inexistência dos débitos relativos às cobranças efetuadas desde agosto de 2016, até a regularização, nos termos do pedido supra ‘d.1’, com a consequente condenação à repetição do indébito, na forma do Parágrafo Único do art. 42 do CDC, cujo valor será apurado em sede de liquidação;

d.3) a condenação da ré ao pagamento de indenização a título de dano moral, no valor equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em virtude da falha na prestação do serviço essencial, caracterizadora de dano mora in re ipsa;

e) seja a ré condenada ao pagamento de honorários advocatícios, nos termos do disposto no art. 85 do Novo CPC, e nas demais verbas de sucumbência.”

O Juízo da 2ª Vara de Vassouras proferiu sentença, às fls. 139/141 (IE nº 000311), julgando procedente em parte a pretensão autoral, nos moldes *infra* transcritos (grifos nossos):

“(…)

É o relatório. Decido.

Objetiva a Autora seja a ré compelida a regular seu serviço de internet ou, na impossibilidade, proceder a redução da cobrança, bem como restituir os valores pagos pelos serviços não prestados, além de quantia a título de dano moral.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, já que estão presentes os requisitos subjetivos e objetivos dispostos no CDC (consumidor e fornecedor - artigos 2º e 3º - produto e serviço - §§ 1º e 2º do artigo 3º).

A responsabilidade civil da ré pelo fornecimento de serviços é objetiva (art. 14 do CDC). Assim, responde pelos danos causados à autora, ainda que ausente sua culpa, cabendo a ela a comprovação de causa de exoneração de responsabilidade.

Desta forma, **caberia à ré comprovar que o serviço está sendo prestado na forma contratada.**

No entanto, **esta não se desincumbiu do ônus que lhe competia, não tendo comprovado qualquer fato modificativo, extintivo ou impeditivo do direito da parte autora, se limitando a alegar que o serviço está sendo prestado conforme contratado e que se trataria de serviço não essencial.**

Ocorre que o fato do serviço não ser essencial, não exime a ré o dever de prestá-lo de forma adequada, na forma em que contratada, já que a parte autora contratou por tais serviços e por eles vem pagando regularmente.

Registre-se, ainda, **com relação às diversas reclamações feita pela autora, que a ré se limita a alegar que os números de protocolos informados são gerados automaticamente por seu sistema, porém, nada informa sobre as providências que deveria ter tomado quanto a tais reclamações.**

Logo, tais fatos, ao contrário do alegado pela ré, **não só caracterizam falha na prestação dos serviços, como ato abusivo, violando os direitos do consumidor.**

Nesse passo, merecem prosperar os pedidos de obrigação de fazer, bem como de restituição dos valores cobrados a mais, porém, de **forma simples**, por não se tratar da hipótese do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Por fim, quanto ao pedido de indenização por dano moral, **não resta dúvida que a falha na prestação de serviço por parte da ré causou prejuízos de ordem moral à autora, haja vista os transtornos e aborrecimentos por ter sido privada da utilização do serviço na forma contratada e principalmente pela falta de solução administrativa, o que causa sensação de impotência.**

Com relação ao quantum a ser indenizado, devem ser consideradas as características e condições do ofensor, bem como as do ofendido. Deve-se atentar, neste caso, mais ao caráter pedagógico, a fim de fazer com que a ré preste melhor seus serviços e respeite o consumidor. Por estas razões, entendo suficiente para o caso uma indenização na quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais).

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, para condenar a ré: 1) na obrigação de fazer, consistente em disponibilizar à autora o serviço de internet na forma contratada, ou seja, 15 (quinze) mbs de velocidade ou, na inviabilidade, que seja cobrado pelo serviço efetivamente prestado, ou seja, 2 (dois) mbs de velocidade; 2) a restituir à autora os valores por esta pagos a mais pelo serviço, cujo montante deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença; e 3) a pagar à autora, a título de danos morais, a importância de R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, devidamente corrigida a partir da publicação da presente, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.



Condeno a ré ainda ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

P.R.I.

Interposta apelação, proceda o Cartório conforme disposto no art. 1.010, §§ 1º, 2º e 3º, do CPC.

Cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa e archive-se."

Embargos de Declaração opostos pela Autora, às fls. 152/155 (IE nº 000152), rejeitados pelo Magistrado *a quo*, à fl. 158 (IE nº 000158).

Apelo interposto pela Demandante, às fls. 175/184 (IE nº 000175), sustentando que, inobstante haver sido indeferida a tutela de urgência “em primeiro momento, por meio da decisão de fl. 36/37, a teor da sentença é de se concluir que, caso houvesse novamente analisado o referido pleito”, ocorreria sua concessão, “uma vez que se tratava do pedido relativo à **obrigação de fazer**, que **foi julgada procedente**”, afirmando, outrossim, que a manutenção da omissão “poderá prolongar o dano experimentado pela parte autora”, devendo, deste modo, restar fixada “**multa pelo eventual descumprimento**”(fl. 180 – grifos nossos e no original).

Ainda quanto às omissões, aponta a Recorrente que o Juízo de piso “**não se pronunciou acerca do pedido de declaração de inexistência de débito**, relativos às cobranças efetuadas desde agosto de 2016, até a regularização do serviço, (...) **não fixou o termo inicial da restituição dos valores**”, bem como “**não fixou qual o percentual do valor cobrado que foi reconhecido como pago a maior**. Como explicitado na inicial, os 2 MEGAS fornecidos, significam 13,5% do preço dos 15 MEGAS contratados, **de modo que 86,5% do preço foi pago a maior**” (fl. 181 – grifos nossos e no original).

Destaca, por fim, “**que o valor arbitrado a título de indenização por dano moral destoa da jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça, não sendo, portanto, capaz de atingir o caráter reparatório da medida e tampouco o seu**





*fim pedagógico (...) Portanto, é de se **requerer a majoração da indenização arbitrada a título de dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** adequando-a, assim, aos parâmetros indicados pela jurisprudência, bem como aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade que devem ser observados na hipótese”, fixando-se, por derradeiro, os “honorários **recursais, nos termos do atr. 85, § 11, CPC/15**” (fls. 181 e 183/184 – grifos nossos e no original).*

Contrarrazões apresentadas às fls. 191/199 (IE nº 000191).

Manifestação do Ministério Público, às fls. 208/210 (IE nº 000208), no sentido da prescindibilidade de sua intervenção, motivo pelo qual deixou de oficiar no feito.

É o breve Relatório.

VOTO

Inicialmente, impende-se o conhecimento do Apelo em apreço por se fazerem presentes seus requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

No mérito, versa a demanda sobre pretensões obrigacional, repetitória e reparatória veiculadas por consumidora afirmando que, apesar de haver contratado pacote de *internet* com 15 *megabytes*, desde a sua instalação e após diversas reclamações administrativas, a velocidade não ultrapassou 2 *megabytes*. Todavia, ao solicitar ajuste de preço, recebeu informação de que deveria pagar multa por violação de cláusula de fidelidade porquanto necessária a migração de plano.

Ao fim da instrução, o pleito inaugural foi julgado procedente para condenar a Ré à obrigação de disponibilizar o serviço na forma contratada ou, na hipótese de inviabilidade, que restasse a consumidora cobrada pelo efetivamente prestado; a restituir os valores pagos a mais, cujo montante deveria “*ser apurado em sede e liquidação de sentença*” (fl. 141 – IE nº 000139); ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) pela lesão imaterial; e, por fim, aos ônus da sucumbência.

Fixadas tais premissas e em atenção aos termos da irresignação interposta e ao Princípio *tantum devolutum quantum appellatum*, cinge-se a controvérsia recursal à alegada omissão em relação ao pedido de tutela de urgência, com arbitramento de multa por eventual descumprimento, à falta de fixação do termo inicial e o percentual devido para restituição dos valores pagos pelo produto não disponibilizado, e à adequação do *quantum* reparatório aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, cujo deslinde depende do exame da matéria fática trazida aos autos e que ora se passa a apreciar.

Insta salientar que a hipótese sob exame se amolda ao conceito de



Relação de Consumo, constituída entre “Fornecedor” (art. 3º do CDC) e “Consumidor” (art. 2º do CDC), cujo objeto compreende a circulação de produtos e serviços, à qual se aplica a regulamentação prevista na Lei nº 8.078/90, norma de ordem pública que tem por escopo a proteção e defesa do consumidor, valendo ainda destacar a incidência *in casu* do Verbete Sumular nº 254 desta Egrégia Corte de Justiça (***Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária***).

Importante nesse momento ressaltar que, à falta de irrisignação da Requerida ante a sentença de procedência, incontestável a falha na prestação de serviço, bem como o dever de indenizar dela decorrente.

Todavia, não se acolhe a alegação da Apelante quanto à eventual omissão na sentença em relação ao pedido de antecipação da tutela de urgência e fixação de multa, senão vejamos.

Verifica-se que tal requerimento restou indeferido na decisão de fls. 36/37 (IE nº 000036), entendendo o Magistrado à época que a questão necessitava de maior dilação probatória.

O feito seguiu o seu curso e, após finalizada a fase instrutória, o Juízo de piso, já convencido pelas provas acostadas, reconheceu o direito pleiteado na inicial, julgando procedente a pretensão obrigacional. Entretanto, tal desfecho não induz a obrigação de deferimento da tutela em sentença, como um consectário lógico da procedência, tanto mais que houve sua apreciação e indeferimento no momento oportuno, afastando, assim, a alegada omissão.

No tocante à multa cominatória, de fato, o ordenamento processual, como medida coercitiva indireta, autoriza a sua fixação para o caso de descumprimento da obrigação de fazer. Nesse sentido, dispõe o art. 536, §1º, do CPC, *in verbis* (grifos nossos):



“Art. 536. No cumprimento de sentença que reconheça a exigibilidade de obrigação de fazer ou de não fazer, o juiz poderá, de ofício ou a requerimento, para a efetivação da tutela específica ou a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente, determinar as medidas necessárias à satisfação do exequente.

§1º. Para atender ao disposto no caput, o juiz poderá determinar, entre outras medidas, a imposição de multa, a busca e apreensão, a remoção de pessoas e coisas, o desfazimento de obras e o impedimento de atividade nociva, podendo, caso necessário, requisitar o auxílio de força policial.”

Todavia, além de o feito não se encontrar em fase de cumprimento do julgado, analisando o pleito inicial, verifica-se que não há pedido de fixação de *astreintes* no tocante ao tópico da obrigação de fazer, restringindo-se ao item concernente à tutela antecipada que, conforme acima mencionado, restou indeferida pelo Juízo de piso. Desta forma, não há que se falar em omissão também quanto a esse ponto.

Aduz a Apelante que o Magistrado não se pronunciou a respeito do pedido de declaração de inexistência de débito, no que lhe assiste razão, pois, apesar de reconhecida a falha concernente à não prestação do serviço nos moldes contratados e haver acolhido o pleito repetitório, o que conduziria ao reconhecimento de insubsistência da dívida, deixou de declará-la na parte dispositiva da sentença.

Por conseguinte, a cobrança se torna indevida, devendo, portanto, restar desconstituída na parte que sobrepujar o valor do pacote referente a 2 (dois) *megabytes* de velocidade de *internet*, e, como consectário lógico, deve a Apelada restituir os valores indevidamente pagos desde a celebração do pacto.

Todavia, não se acolhe a tese de omissão quanto ao preço a ser devido pelo uso da *internet*, pois a solução vergastada determinou que a Ré passasse a cobrar da Autora o valor **“pelo serviço efetivamente prestado, ou seja, 2 (dois) mbs de velocidade”** (fl. 141 – IE nº 000139 – grifos nossos).

O fato de 2 (dois) *megabytes* corresponderem a 13,5% (treze vírgula cinco por cento) dos 15 (quinze) *megabytes* inicialmente solicitados, não quer dizer que a Postulante deva pagar somente 13,5 % (treze vírgula cinco por cento) do valor, mas sim o preço de mercado oferecido pela Demandada para um pacote que disponibilize a velocidade a ser instalada em sua residência, não havendo que se fazer distinção entre os consumidores que se encontrarem na mesma situação.

Por fim, assiste razão à Autora quanto à pretensão de majoração da verba fixada a título de dano moral, uma vez que não condizente com os diversos aborrecimentos e constrangimentos que vivenciou, ocasionados não apenas pela não disponibilização de um serviço legitimamente contratado, como também pelo insucesso no que concerne à solução do caso, em prazo razoável, pela via não jurisdicional, sendo-lhe, por fim, imposto o pagamento de multa contratual por suposta quebra de cláusula de fidelização uma vez que deveria migrar de plano.

Ademais, anote-se que a hipótese dos autos bem caracteriza também aquilo que a doutrina consumerista contemporânea identifica como lesão ao tempo, assim entendida como a situação identificada com o mau atendimento em sentido amplo, que impõe ao consumidor desperdício de tempo e desvio de suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida, isto é, de sua própria liberdade – para providenciar a solução de um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado e de natureza irreversível.

Relembre-se, em perspectiva objetiva, tal como defendido pela ilustre doutrinadora Maria Celina Bodin de Moraes, que o dano moral se associa apenas a lesões efetivas à dignidade humana, em algum de seus quatro corolários (liberdade, integridade psicofísica e solidariedade social ou familiar)¹. Nas palavras do Desembargador e célebre autor de festejadas obras jurídicas Marco Aurélio

¹ BODIN DE MORAES, Maria Celina. *Danos à pessoa humana. Uma leitura civil constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Ed. Processo, 2017 – Prefácio, p. XII.

Bezerra de Melo², o tempo perfaz situação jurídica merecedora de proteção do ordenamento, cuja lesão poderá acarretar dano moral, *“por ofender a personalidade humana na provável perda também do bom ânimo, da paciência, da paz de espírito, valores inerentes à dignidade humana”*.

Dessa forma, conquanto o reconhecimento da lesão ao tempo não seja consectário lógico do descumprimento contratual, na hipótese dos autos, a conduta da prestadora em não solucionar a questão, nada obstante sua insurgência – protocolos administrativos listados às fls. 06/07 (IE nº 000003) –, ocasionou a perda do tempo da consumidora, vilipendiando, o substrato da liberdade, inerente, como ressaltado, à dignidade do homem.

Quanto aos critérios de quantificação do dano moral, o prestigiado doutrinador Anderson Schreiber³ os resume de maneira objetiva em quatro, teleologicamente extraídos do Código Civil pátrio, devendo o julgador utilizá-los para definir o *quantum* reparatório, a saber: (i) a gravidade do dano; (ii) o grau de culpa do ofensor; (iii) a capacidade econômica da vítima; e (iv) a capacidade econômica do ofensor. Além desses parâmetros, os tribunais de sobreposição têm empregado os Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade para arbitrar a quantia, de forma a garantir a efetiva compensação da vítima sem que a prestação seja fonte de enriquecimento sem causa.

Para isso, sublinha-se que, consoante cediço, o montante estabelecido com a finalidade de compensar prejuízos extrapatrimoniais deve ser adequado às circunstâncias do caso concreto, primordialmente vinculado à extensão da ofensa perpetrada, conforme se depreende do art. 944 do CC, observando-se, ainda, os

² MELO, Marco Aurélio Bezerra de. *Direito Civil – Responsabilidade Civil*, 2ª Edição, Rio de Janeiro: Forense, 2018, pág. 199.

³ SCHREIBER, Anderson. *Arbitramento do dano moral no novo Código Civil*. *Revista Trimestral de Direito Civil - RTDC*, Rio de Janeiro, ano 3, v.12, p. 03-24, out./dez. 2002, p. 10.

elementos e condições específicas da demanda e das partes. Assim, devidamente sopesados os parâmetros mencionados, a quantia resultante, como destacado, não poderá constituir valor excessivo, a ensejar o vedado enriquecimento sem causa, e tampouco ínfimo, de forma a deixar de desestimular a conduta ofensiva do infrator.

Com vistas a racionalizar tal processo, adota-se o chamado critério bifásico, já utilizado pelas Turmas de Direito Privado do Superior Tribunal de Justiça, que, em linhas gerais, consiste na análise inicial de um *quantum* básico para a reparação, considerando-se o interesse jurídico lesado, a partir de um grupo de precedentes firmados em casos semelhantes, para, em um segundo momento, apreciar as peculiaridades da hipótese em julgamento, que permitirá a individualização da média anteriormente obtida e a fixação definitiva da importância da condenação.

Nessa linha de intelecção, em se tratando de reconhecimento de prejuízo imaterial decorrente de má prestação do serviço de *internet* por parte da Demandada, deficitário por 05 (cinco) meses, apesar das diversas reclamações da Autora, consumindo-lhe tempo útil, assim se posiciona este Nobre Sodalício, conforme se extrai dos precedentes a seguir colacionados em demandas semelhantes (grifos nossos):

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E INTERNET. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONCESSIONÁRIA QUE NÃO COMPROVOU A INVIABILIDADE TÉCNICA PARA INSTALAÇÃO DA LINHA TELEFÔNICA. REFORMA DO JULGADO. Consumidora que solicitou a transferência de endereço da instalação de seu aparelho telefônico fixo e do serviço de *internet*. Concessionária que permitiu a alteração e enviou as cobranças para a nova residência, porém sem contraprestação. Alegação posterior de inviabilidade técnica que não restou comprovada nos autos. Resistência injustificada na prestação dos serviços contratados. Serviços de telefonia que se revelam essenciais à vida moderna. Dano moral configurado. Valor que deve ser

arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), adequado às circunstâncias do caso concreto. Sentença que merece reforma. PROVIMENTO DO RECURSO.

(APELAÇÃO Nº 0120777-50.2016.8.19.0001 – DES. NILZA BITAR - Julgamento: 30/01/2019 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. **SERVIÇO DE INTERNET OI VELOX. INDISPONIBILIDADE TÉCNICA. A PRÓPRIA EMPRESA RÉ NÃO NEGA O FATO, LIMITANDO-SE A ALEGAR INVIABILIDADE TÉCNICA DA REGULAR PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, E QUE ISSO NÃO CARACTERIZA FALHA NA PRESTAÇÃO, A PONTO DE ENSEJAR DANO MORAL INDENIZÁVEL. DEVER DE INDENIZAR.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA ATRELADA À TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. OBRIGAÇÃO DE FAZER QUE SE IMPÕE. **DANO MORAL CONFIGURADO. INTELIGÊNCIA DO VERBETE SUMULAR Nº 192, DESTE TRIBUNAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE SE MANTÉM NO PATAMAR DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), EM RESPEITO ÀS BALIZAS DO MÉTODO BIFÁSICO.** INEXISTÊNCIA DE TERATOLOGIA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO SUMULAR Nº 343, DO TJRJ. 1. “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (Art. 14, caput e §3º do Código de Defesa do Consumidor); 2 “A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, telefone e gás configura dano moral” (Enunciado sumular nº 192 do Eg. TJRJ); 3. “A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.” (Enunciado sumular nº 343, do TJRJ); 4. **In casu, a própria operadora de telefonia reconhece a indisponibilidade técnica do serviço de internet, limitando-se a alegar que isso não caracteriza falha na prestação, a ponto de o autor fazer jus ao dano moral indenizável.** 5. **Falha na prestação do serviço,** fazendo exsurgir o dever de indenizar com base na responsabilidade objetiva, atrelada à teoria do risco do empreendimento; 6. **Dano moral configurado, consoante verbeo sumular nº 192, do TJRJ. Quantum indenizatório arbitrado no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se revela condizente com os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter punitivo e pedagógico da sanção, observadas ainda as peculiaridades inerentes ao caso concreto.** Inexistência de teratologia. Aplicação do enunciado sumular nº 343, desta Egrégia Corte; 7. Recurso desprovido, nos termos do voto do Relator.

(APELAÇÃO Nº 0051313-90.2014.8.19.0038 – DES. LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 29/11/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONE E INTERNET COM A RÉ TELEMAR NORTE LESTE S/A.** EMPRESA RÉ QUE FORNECE DADOS PESSOAIS DA AUTORA PARA AS RÉS TERRA NETWORKS BRASIL S.A E UNIVERSO ON LINE LTDA UOL. AUTORA QUE PASSOU A RECEBER COBRANÇAS POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. **PRIMEIRA RÉ QUE ALÉM DE FORNECER DADOS PESSOAIS DA AUTORA, NÃO DISPONIBILIZOU O SERVIÇO CONTRATADO, ALEGANDO INVIABILIDADE TÉCNICA.** SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS AUTORAIS. **DANO MORAL ARBITRADO EM R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS).** INCONFORMISMO DAS EMPRESAS TELEMAR NORTE LESTE S/A E TERRA NETWORKS BRASIL S.A. SEM RAZÃO AS APELANTES. **POSSIBILIDADE DE NÃO FORNECIMENTO DO SERVIÇO EM RAZÃO DA EXISTÊNCIA DE QUALQUER INVIABILIDADE TÉCNICA QUE DEVERIA SER PREVIAMENTE INFORMADA AO CONSUMIDOR.** SERVIÇO DE PROVEDOR QUE DEPENDE DA ESTRUTURA FÍSICA A SER IMPLEMENTADA PELA OPERADORA DO SERVIÇO. **COBRANÇAS INDEVIDAS. DANO MORAL CARACTERIZADO E DEVIDAMENTE ARBITRADO PELO ILUSTRE JUIZ A QUO, NÃO HAVENDO QUE SE FALAR EM SUA MINORAÇÃO. APLICAÇÃO DO MÉTODO BIFÁSICO PARA JUSTIFICAR A MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO.** SENTENÇA QUE SE MANTÉM EM TODOS OS SEUS TERMOS. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (APELAÇÃO Nº 0066649-88.2014.8.19.0021 – DES. ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 22/11/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Ex positis, forçoso reconhecer que o julgado de 1º grau merece reparo, também, acerca do *quantum* compensatório dos danos morais, porquanto não se mostrou compatível com a reprovabilidade da conduta da fornecedora, deixando também de atender às finalidades preventiva e pedagógica da reparação. Assim, considerando a extensão do ato ilícito e danoso, os efeitos por ele produzidos e demais elementos *supra* mencionados, conclui-se que comporta o montante compensatório fixado no *decisum* – R\$ 2.000,00 (dois mil reais) – majoração para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), revelando-se este valor mais condizente com a repercussão dos fatos narrados – sobretudo tendo em vista que a consumidora tentou, sem êxito, solucionar a questão pela via administrativa – e com a média das indenizações arbitradas em casos análogos, consoante se verifica a partir dos precedentes *supra* colacionados.



Por derradeiro, impende-se consignar que, em função do julgamento do Apelo, imperativa a majoração da verba honorária destinada ao advogado da Demandante para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, *ex vi* do art. 85, §11, do CPC.

Diante do exposto, **VOTO** no sentido do **CONHECIMENTO** e **PROVIMENTO** do Apelo, para, reformando em parte a sentença vergastada, declarar a inexistência do débito referente à diferença do valor pago a mais pelo pacote de serviço de *internet* de 15 (quinze) *megabytes* contratado em agosto de 2016 e não disponibilizado, nos moldes *supra* delineados, fixando-se a data do contrato como termo inicial da repetição do indébito, e majorar para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais suportados pela Demandante, aumentando-se, ainda, os honorários advocatícios anteriormente fixados para o patamar de 15% (quinze por cento) sobre a condenação, com fulcro no art. 85, §11, do CPC, mantidos os demais termos do *decisum*.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

Des. SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO
Relator

