



PODER JUDICIÁRIO

**VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR DO EGRÉGIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**APELAÇÃO CÍVEL N.º 0288386-29.2014.8.19.0001**

**APELANTE: MARIO JOSÉ AZEVEDO DA SILVA**

**AELADA: TELEMAR NORTE LESTE S.A. EM RECUPERAÇÃO  
JUDICIAL**

**RELATORA: DESEMBARGADORA GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA**

**EMENTA**

Apelação Cível. Ação de Procedimento Comum Ordinário, por meio da qual objetivou o autor o que a ré procedesse ao restabelecimento da internet de alta velocidade, se abstivesse de cobrar pelo serviço não prestado, devolvesse os valores pagos em dobro, além do ressarcimento pelo dano moral suportado, sob o fundamento, em síntese, de que, após efetuar diversas reclamações, o aludido serviço foi cancelado pela demandada, sob a alegação de inviabilidade técnica, tendo a cobrança permanecido. Sentença de improcedência do pedido. Inconformismo da demandante. *In casu*, a alegação de inviabilidade técnica não afasta a obrigação da apelada em cumprir



## PODER JUDICIÁRIO

com o ofertado. Cabe a ré aferir a possibilidade acerca da execução do aludido serviço, e não transferir essa responsabilidade ao autor, que não possui aptidão técnica para tanto. Violação dos princípios da vinculação da oferta, da informação e da boa-fé objetiva. Falha na prestação do serviço. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Parte ré que não se desincumbiu do ônus previsto no art. 373, inciso II do Código de Processo Civil, eis que a alegada incompatibilidade técnica não restou demonstrada nos autos. Cobrança indevida do serviço não prestado que enseja a devolução dos valores pagos a esse título em dobro. Conduta abusiva da demandada que enseja o reconhecimento do dano moral, eis que extrapola o simples descumprimento de cláusula contratual ou a esfera do mero aborrecimento e afronta os direitos da personalidade do consumidor. Orientação da Súmula 75 desta Corte. Dano moral configurado. **Recurso a que se dá provimento**, para o fim de determinar que a ré se abstenha de cobrar pelo serviço de internet não prestado, bem como proceda ao seu restabelecimento, além de condená-lo à devolução dos valores pagos esse título, com correção monetária, a partir da data do efetivo prejuízo e juros de mora, a contar da citação e à indenização da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, com correção monetária, a partir do arbitramento, e juros legais, a contar da citação, invertendo-se os ônus sucumbenciais e majorando-se os honorários advocatícios em 5% (cinco por cento) sobre *quantum*



**PODER JUDICIÁRIO**

fixado pelo Juízo a quo, na forma do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n.º 0288386-29.2014.8.19.0001, em que é apelante *MARIO JOSÉ AZEVEDO DA SILVA* e apelada a *TELEMAR NORTE LESTE S.A. EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL*.

**A C O R D A M** os Desembargadores da Vigésima Quarta Câmara Cível/Consumidor do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade, em dar provimento ao presente recurso**, nos termos do voto da Relatora.

Trata a hipótese de *Ação de Procedimento Comum Ordinário*, proposta por *Mário José Azevedo da Silva* em face da *Telemar Norte Leste S.A. em recuperação judicial*, por meio da qual objetivou o autor o que a ré procedesse ao restabelecimento da internet de alta velocidade, se abstivesse de cobrar pelo serviço não prestado, devolvesse os valores pagos em dobro, além do ressarcimento pelo dano moral suportado, sob o fundamento, em síntese, de que, após efetuar diversas reclamações, o aludido serviço foi cancelado pela demandada, sob a alegação de inviabilidade técnica, tendo a cobrança permanecido.

Sentença constante de fls. 300/305, que julgou improcedente o pleito inicial.

Inconformado, o autor interpôs a apelação de fls. 327/335, pretendendo a reforma do julgado, com a procedência do pedido inicial, argumentando, em suma, de que houve violação ao princípio da vinculação da oferta e que não se pode exigir do consumidor conhecimento específico quanto à possibilidade de efetivação do serviço ofertado pelo fornecedor de serviços.



## PODER JUDICIÁRIO

Contrarrazões apresentadas às fls. 369/376.

É o relatório.

Cumpre denotar, inicialmente, que a relação jurídica existente entre os litigantes amolda-se às regras contidas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990.

No presente caso, verifica-se dos autos que a autora contratou o serviço de transmissão de dados via internet, em 26 de abril de 2012, conforme a cópia do contrato acostada às fls. 19/33, bem como a respectiva cobrança.

Ocorre que, em 15 de novembro de 2012, após diversas reclamações do demandante sobre a precariedade do serviço prestado, a demandada procedeu ao cancelamento do serviço sob a justificativa de que a área da residência do contratante não era abrangida pelo serviço contratado.

Frise-se que, diante dos deveres de confiança e da transparência que regem a norma consumerista, a alegação de inviabilidade técnica não afasta a obrigação da apelada em cumprir com o contratado, eis que as informações veiculadas na oferta conferem força vinculante e obrigatória a tal conteúdo, conforme regulamentam os artigos 30 e 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, caberia à ré, antes de ofertar o aludido serviço, aferir a possibilidade acerca da execução do mesmo, e não transferir essa responsabilidade ao autor, que não possui aptidão técnica para tanto.

Em que pese tenha ocorrido o cancelamento da internet, após quase 07 (sete) meses da celebração do contrato, a demanda continuou efetuando cobranças relativas ao mesmo, o que se mostra indevido, pois, evidentemente, não se faz possível cobrar por um serviço sem a devida contraprestação.

Por sua vez, a ré não logrou demonstrar a alegada inviabilidade técnica, deixando a mesma de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, consoante o disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil de 2015, nem de demonstrar a existência das excludentes da sua responsabilidade objetiva.



## PODER JUDICIÁRIO

Assim, indubidosa a falha na prestação de serviço, consistente na interrupção indevida do mesmo.

Sobre o tema, já foi decidido por este Egrégio Tribunal de Justiça, nos autos das Apelações Cíveis n.ºs 0011435-49.2014.8.19.004 e 0268000-75.2014.8.19.0001, de relatoria, respectivamente, dos Desembargadores Mônica Feldman de Mattos e Ricardo Alberto Pereira, cujas ementas ora se transcrevem, nesta ordem:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. TELEFONIA. PEDIDO DE TRANSFERÊNCIA DA LINHA TELEFÔNICA E DA INTERNET BANDA LARGA EM RAZÃO DE MUDANÇA DE ENDEREÇO DA AUTORA. ATENDIMENTO PARCIAL. ALEGAÇÃO DE INVIABILIDADE TÉCNICA PARA A INSTALAÇÃO DA INTERNET. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INVIABILIDADE TÉCNICA QUE SOMENTE FOI INFORMADA APÓS A INSTALAÇÃO DA LINHA TELEFÔNICA NO NOVO ENDEREÇO E DEPOIS DE DIVERSAS RECLAMAÇÕES DA AUTORA. FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO POR PARTE DA PRESTADORA DO SERVIÇO. CONCESSIONÁRIA RÉ QUE NÃO COMPROVA A INVIABILIDADE TÉCNICA DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO QUE MERECE SER REDUZIDO PARA R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), A FIM DE ADEQUAR-SE AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE E COM O DANO SOFRIDO, ASSEGURANDO JUSTA REPARAÇÃO, SEM INCORRER EM ENRIQUECIMENTO INDEVIDO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DA APELANTE 1. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DA APELANTE 2; e

Direito do Consumidor. Cobrança por serviço de internet que não foi instalado na residência do autor por alegação de inviabilidade técnica. Sentença que determinou a instalação do serviço, a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente e fixou o valor de R\$6.000,00 à título de indenização por dano moral. Apelação da parte ré. Manutenção da Sentença. Inviabilidade técnica não demonstrada. Serviço essencial. Dano moral configurado.



## PODER JUDICIÁRIO

Inteligência do Enunciado 343 da Súmula do TJRJ.  
Conhecimento e não provimento do recurso.

Do que se antecede, verifica-se que a incorreção da conduta da ré não configura simples descumprimento contratual, razão pela qual não há, portanto, como se afastar o dever de ressarcir o autor dos danos daí advindos.

Com relação ao dano material, impõe-se a devolução em dobro dos valores pagos pelo serviço em comento a partir do cancelamento perpetrado na espécie, com correção monetária, a partir da data do efetivo prejuízo e juros de mora, a contar da citação.

Quanto ao prejuízo moral, passa-se, por oportuno, a aferir a sua quantificação.

É cediço que um dos óbices à reparabilidade do dano moral se encontrava na dificuldade de se apurar o seu valor, constituindo o arbitramento judicial o meio mais eficiente para se fixar a referida verba.

A reparação de tal dano deve ser capaz de compensar o abalo psicológico, tristeza e sofrimento pelos quais passou o ofendido sem, contudo, distanciar-se dos princípios norteadores para a correta apuração do *quantum*, dentre os quais se destacam o da razoabilidade e o da proporcionalidade.

Sergio Cavalieri Filho leciona que “Cabe ao juiz, de acordo com o seu prudente arbítrio, atentando para a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor, estimar uma quantia a título de reparação pelo dano moral” (*Programa de Responsabilidade Civil*, Atlas, 8.<sup>a</sup> edição, 2008, página 91).

A seguir, acrescenta ele:

Creio que na fixação do *quantum debeatur* da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o *princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro*. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará



## PODER JUDICIÁRIO

enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano (obra citada, página 93).

Diante do exposto e, considerando o comportamento abusivo e descuidado da ré, que frustrou a expectativa da demandante, fixa-se a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, com correção monetária, a partir do arbitramento, e juros legais, a contar da citação.

Pelo exposto, **dá-se provimento ao presente recurso**, para o fim de determinar que a ré se abstenha de cobrar pelo serviço de internet não prestado, bem como proceda ao seu restabelecimento, além de condená-lo à devolução dos valores pagos esse título, com correção monetária, a partir da data do efetivo prejuízo e juros de mora, a contar da citação e à indenização da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral, com correção monetária, a partir do arbitramento, e juros legais, a contar da citação, invertendo-se os ônus sucumbenciais e majorando-se os honorários advocatícios em 5% (cinco por cento) sobre *quantum* fixado pelo Juízo *a quo*, na forma do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2017.

**GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA**  
**DESEMBARGADORA RELATORA**