



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL/CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0020529-21.2013.8.19.0021

APELANTE: PATRICIA COSTA DE GOIS

APELADA: TELEMAR NORTE LESTE S/A

RELATORA: Des.^a ANDRÉA FORTUNA

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTE O PEDIDO AUTORAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA E INTERNET, CUJA OBRIGAÇÃO DE MANTER O SERVIÇO EFICIENTE E CONTÍNUO É DA APELANTE. CABERIA À APELADA DEMONSTRAR QUE O SERVIÇOS ESTAVAM SENDO FORNECIDOS NORMALMENTE, NO ENTANTO, NÃO PRODUZIU PROVA CONTUNDENTE NESSE SENTIDO. DEMONSTRADA EXPEDIÇÃO DE FATURA PARA O ENDEREÇO RESIDENCIAL DA AUTORA, ORA APELANTE, EM NOME DE TERCEIRO, O QUE INDUZ À EXEGESE DE QUE AS ALEGAÇÕES APRESENTADAS NA PETIÇÃO INICIAL SÃO VEROSSÍMEIS. APELADA QUE NÃO NEGA O ERRO NA EMISSÃO DA FATURA, RESTRINGINDO-SE A IMPUTAR A RESPONSABILIDADE A OUTRA EMPRESA DO MESMO GRUPO ECONÔMICO. EXISTÊNCIA DE DIVERSOS PROTOCOLOS APRESENTADOS PELA AUTORA, QUE DEMONSTRAM OS REITERADOS PEDIDOS DE REPARO DA LINHA TELEFÔNICA E INTERNET, BEM COMO A EXPEDIÇÃO DE FATURA EM SEU NOME, O QUE INDUZ À EXEGESE DE QUE O SERVIÇO NÃO ESTAVA SENDO PRESTADO A CONTENTO E DE FORMA CONTÍNUA. EVIDENCIADO, PORTANTO, QUE A CONDUTA DA RÉ, DEIXANDO DE CUMPRIR SUA OBRIGAÇÃO, APÓS REQUERIMENTOS DA AUTORA, ACARRETOU ATUAÇÃO DE FORMA INDEVIDA. PRESENTES OS ELEMENTOS A JUSTIFICAR A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL, QUAIS SEJAM, AÇÃO EM SENTIDO AMPLO, NEXO CASUAL E PREJUÍZO, TENDO A EMPRESA FALHADO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, RESTANDO INEQUÍVOCO OS DANOS MORAIS SOFRIDOS. QUANTUM FIXADO EM R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS). OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. APLICAÇÃO DO MÉTODO BIFÁSICO PARA JUSTIFICAR A FIXAÇÃO DO REFERIDO VALOR. ARBITRAMENTO DA VERBA HONORÁRIA EM 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE A CONDENAÇÃO, QUE SE APRESENTA RAZOÁVEL E CONDIZENTE COM O TRABALHO REALIZADO. Recurso provido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos do processo n.º **0020529-21.2013.8.19.0021**, figurando como Apelante **PATRICIA COSTA DE GOIS** e Apelada a **TELEMAR NORTE LESTE S/A**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Vigésima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer e dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória, na qual a Autora alega, em síntese, que celebrou contrato de telefonia fixa com a Ré, sendo titular da linha telefônica de n.º (21) 3657-8034.

Afirma que em dezembro de 2012 solicitou a inclusão de serviços de internet Velox, recebendo, naquela oportunidade, chip de telefonia celular no plano pré-pago relativo à linha n.º (21) 8524-3959, no entanto, em 05/03/2013, verificou a ausência de tais serviços, sendo-lhe encaminhado pela Ré, por e-mail, segunda via da conta referente ao mês de março, na qual se observa a substituição do nome da Autora por terceiro.

Acrescenta que após novos contatos com a Ré, conforme protocolos devidamente anotados, verificou divergências quanto ao número da linha celular cadastrada para o chip de telefonia móvel da Autora, sem obter sucesso, em que pese estar com todas as faturas do serviço regularmente quitadas.

Requer seja deferida a inversão do ônus da prova. No mérito, pede seja condenada a Ré a regularizar os serviços de Velox e telefonia e das respectivas cobranças, além do pagamento de indenização a título de danos morais, em valor igual ou superior a R\$15.000,00 (quinze mil reais).

Gratuidade de Justiça deferida às e-fls. 032 (fls. 034).

Contestação apresentada pela Ré às e-fls. 38 (fls. 38/47), arguido preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que a fatura acostada pela Autora em nome de terceiro foi emitida por TNL PCS S.A. No mérito, afirma que a referida fatura não guarda relação com os fatos articulados na inicial, não se prestando a demonstrar o dano sofrido pela Demandante.

Sustenta a necessidade de ajuste sistêmico quanto ao endereço do titular do plano gerido pela TNL PCS S.A., vez que foi encaminhado, equivocadamente, para a Autora.

Adiciona a ausência de reclamação efetuada na esfera administrativa e que não houve ilicitude no seu atuar, bem como que os fatos alegados pela Autora não ensejam danos morais, vez que não houve a inclusão do nome nos serviços de proteção ao crédito, tratando-se de mero aborrecimento cotidiano.

Através da Decisão Saneadora de e-fls. 087 (fls. 081), foi rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam e*, determinada a retificação do nome da parte ré



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

para TELEMAR NORTE LESTE S.A, bem como indeferida a inversão do ônus da prova e a produção de prova oral. Finalmente, deferiu a produção da prova documental superveniente.

A R. Sentença de e-fls. 090 (fls. 070/073), julgou improcedente a pretensão autoral e, condenou a parte autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$500,00 (quinhentos reais), com a observância da gratuidade de justiça.

Inconformada, a Autora apelou às e-fls. 95 (fls. 75/77), pela qual requereu a reforma integral da R. Sentença, para julgar procedentes os pedidos constantes na inicial, no sentido de determinar à Ré a regularização dos serviços velox e telefonia, juntamente com as cobranças efetuadas de maneira correta, bem como condená-la ao pagamento de indenização por danos morais.

Para tanto, reiterou os argumentos apresentados na petição inicial.

Contrarrrazões apresentadas pela Ré às e-fls. 103 (fls. 081/094), onde requer seja negado provimento ao recurso.

VOTO

Conhecem-se o recurso, pois satisfeitos os seus requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

Após detida análise dos autos, verifica-se que a publicação da R. Sentença guerreada é anterior ao dia 17/03/2016, logo o presente apelo será analisado sob a égide do artigo CPC/73, que vigorou até essa data.

Destaca-se que esse entendimento foi adotado pelo E. STJ, que prolatou o Enunciado Administrativo n.º 2, *in verbis*:

Enunciado Administrativo número 2: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas, até então, pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

Pois bem.

A presente lide regula-se pelos princípios que regem as relações de consumo, ante os termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a Ré se encontra na condição de fornecedora de serviço, e a parte Autora, na de consumidora, por ser a destinatária final dos serviços contratados.

A responsabilidade do fornecedor de serviço é descrita no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“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.”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO

O artigo supramencionado consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, cabendo apenas ao consumidor demonstrar a ocorrência do dano material ou moral e o nexo de causalidade, independentemente da existência de culpa, para surgir o dever jurídico de compensar as ofensas produzidas, já que a parte autora é a destinatária final do produto e dos correlatos serviços, estando, ainda, em posição de hipossuficiência técnica e econômica em relação à outra parte.

A Ré também é prestadora de serviços, devendo-lhe ser aplicada a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce uma atividade, oferecendo seus serviços à sociedade, responsabilizando-se objetivamente por eventuais falhas.

O artigo 23 da Lei 8.078/90 trata sobre a teoria do risco da atividade econômica:

CDC, Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

A questão gravita em torno da falha na prestação do serviço de telefonia e internet, devidamente demonstrada nos autos, vez que a Apelante solicitou, em diversas oportunidades, a regularização dos serviços, com expedição de fatura em seu nome, conforme protocolos acostados aos autos, sem que a Apelada atendesse aos pedidos.

Convém ressaltar que a obrigação de manter o serviço eficiente e contínuo é da Apelada, bem como demonstrar o cumprimento de sua obrigação contratual.

Da análise dos documentos carreados aos autos, especialmente de e-fls. 050 (fls. 049), verifica-se que houve expedição de fatura para o endereço residencial da Autora, ora Apelante, em nome de terceiro, o que induz à exegese de que as alegações apresentadas na petição inicial são verossímeis.

Ademais, em sede de contestação, a Ré não nega o erro na emissão da fatura, restringindo-se a imputar a responsabilidade a outra empresa do mesmo grupo econômico, devidamente refutada pelo Juízo *a quo*, ao rejeitar a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*.

É de se notar, ainda, a existência de diversos protocolos apresentados pela Autora, que demonstram os reiterados pedidos de reparo da linha telefônica e internet, bem como a expedição de fatura em seu nome, o que induz à exegese de que o serviço não estava sendo prestado a contento e de forma contínua.

Evidenciado, portanto, que a conduta da Ré, deixando de cumprir sua obrigação, após requerimentos da Autora, acarretou atuação de forma indevida.

Nesse diapasão, deve-se reconhecer que a Ré, ora Apelada, não comprovou que inexistiu falha na prestação de seus serviços e, de acordo com o § 3º, do artigo 14, do CDC, só há a exclusão do nexo causal e, conseqüentemente, da responsabilidade do fornecedor, quando este provar que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não foi feito no caso em análise.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO

Igualmente, encontram-se presentes os elementos a justificar a responsabilização civil, quais sejam, ação em sentido amplo, nexos casual e prejuízo, tendo a empresa falhado na prestação do serviço, restando, assim, inequívoco os danos morais sofridos.

A negativa de atendimento, bem como os transtornos daí decorrentes, sem dúvida, causaram à Autora aborrecimento acima da normalidade, vez que deixou de usufruir, regularmente, pelos serviços que vinha pagando, bem como veio a atingi-la em sua paz interior, causando-lhe prejuízo de ordem moral.

Não resta a menor dúvida que o dano moral há que se revestir em abalo profundo, traumas psíquicos ou lesões de ordem psicológica que traga a parte lesada um estado de sofrimento íntimo, onde, não sendo possível a recomposição ao *status quo ante*, seja-lhe concedida um benefício material para que, se não restituir, ao menos tentar amenizar o sofrimento experimentado, através de uma compensação pecuniária.

Assim, no que concerne à quantificação da indenização por dano moral, trata-se de matéria delicada e sujeita à ponderação do julgador, e deve observar os Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade.

Também devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, nos termos do art. 944 do Código Civil, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito, o que é vedado pelo art. 884 do Código Civil, ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Hodiernamente, o método mais adequado para um arbitramento razoável da compensação por dano extrapatrimonial resulta da reunião dos dois critérios analisados (valorização sucessiva tanto das circunstâncias como do interesse jurídico lesado), método conhecido como MÉTODO BIFÁSICO PARA O ARBITRAMENTO EQUITATIVO DA INDENIZAÇÃO.

Na primeira fase, arbitra-se o valor básico ou inicial da compensação, considerando-se o interesse jurídico lesado, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos).

Assegura-se, com isso, uma exigência da justiça comutativa que é uma razoável igualdade de tratamento para casos semelhantes, assim como que situações distintas sejam tratadas desigualmente na medida em que se diferenciam.

Na segunda fase, procede-se à fixação definitiva da compensação, ajustando-se o seu montante às peculiaridades do caso com base nas suas circunstâncias. Partindo-se, assim, da compensação básica, eleva-se ou reduz-se esse valor de acordo com as circunstâncias particulares do caso (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes) até se alcançar o montante definitivo.

Procede-se, assim, a um arbitramento efetivamente equitativo, que respeita as peculiaridades do caso. Chega-se, com isso, a um ponto de equilíbrio em que as vantagens dos dois critérios estarão presentes. De um lado, será alcançada uma razoável correspondência entre o valor da compensação e o interesse jurídico lesado,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

enquanto, de outro lado, obter-se-á um montante que corresponda às peculiaridades do caso com um arbitramento equitativo e a devida fundamentação pela decisão judicial.

O STJ, em acórdão da relatoria da Ministra Nancy Andrighi, fez utilização desse método bifásico para quantificação da compensação por danos morais derivados da morte de passageiro de transporte coletivo em demanda indenizatória proposta pelos pais e uma irmã da vítima, cuja ementa foi a seguinte:

Direito civil e processual civil. Ação de indenização por danos morais e materiais. Acidente rodoviário sofrido por passageiro de transporte coletivo. Resultado morte. Fundamentação deficiente. Prequestionamento. Danos materiais. Reexame de provas. Danos morais. Valor fixado. Revisão pelo STJ. Possibilidade. - Não se conhece do recurso especial na parte em que se encontra deficiente em sua fundamentação, tampouco quando a matéria jurídica versada no dispositivo legal tido por violado não tiver sido apreciada pelo Tribunal estadual. - A improcedência do pedido referente à indenização por danos materiais em 1º e em 2º grau de jurisdição foi gerada a partir da análise dos fatos e provas apresentados no processo, o que não pode ser modificado na via especial. - Ao STJ é dado revisar o arbitramento da compensação por danos morais quando o valor fixado destoa daqueles estipulados em outros julgados recentes deste Tribunal, observadas as peculiaridades de cada litígio. - A sentença fixou a título de danos morais o equivalente a quinhentos salários mínimos para cada recorrente; o acórdão reduziu o valor para vinte mil reais para a mãe, vinte mil reais para o pai, e dez mil reais para a irmã. - Com base nos precedentes encontrados referentes a hipóteses semelhantes e consideradas as peculiaridades do processo, fixa-se em sessenta mil reais para cada um dos recorrentes, o valor da compensação por danos morais. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (STJ, 3ª T., REsp 710.879/MG, rel.: Ministra Nancy Andrighi, j. 1º/06/2006, DJ 19/06/2006, p. 135. 290).

No mesmo sentido o magnífico voto do Min. Luis Felipe Salomão, onde restou sedimentado no STJ a utilização deste critério:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 769.580 - RS (2015/0213712-4)
RELATOR: MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

AGRAVANTE: BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A - BANRISUL
ADVOGADO: GABRIEL PAULI FADEL E OUTRO(S)
AGRAVADO: SILVIA REGINA PETERSEN SCHMIDT - SUCESSÃO
ADVOGADOS: ANA LAURA GONZÁLEZ POITTEVIN
ROXANNE DOS SANTOS NARDI

DECISÃO

1. Cuida-se de agravo interposto por BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A - BANRISUL contra decisão que não admitiu o recurso especial manejado em face de acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, assim ementado:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

APELAÇÕES CÍVEIS. CARTÃO DE CRÉDITO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. FRAUDE DE TERCEIRO. DEVER DE INDENIZAÇÃO CARACTERIZADO.

São pressupostos da caracterização de dano moral a comprovação da ocorrência do dano, a ilicitude da conduta e o nexo de causalidade entre o agir do réu e o prejuízo causado à vítima. Presentes tais provas, impositivo deferir-se a reparação, o que se verifica na hipótese dos autos, pois incontroverso o fato de a autora ter sido vítima de furto de seus documentos e cartões. Existentes mecanismos ao alcance do varejista capazes de evitar a inscrição do nome do autor em razão do débito indevido, mormente porque ciente da fraude, aplica-se o regime da responsabilidade objetiva. Risco inerente à própria atividade do réu, ausente excludente de responsabilidade, caracterizando-se a falha na prestação do serviço de concessão e cobrança do crédito.

DANO MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO.

De acordo com abalizada doutrina, o quantum indenizatório deve ser arbitrado a partir de um sistema bifásico, em que primeiramente fixa-se o valor básico ou inicial da indenização, considerando-se o interesse jurídico atingido, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). Em um segundo momento, deve-se considerar as características do caso concreto, levando em conta suas peculiaridades. Caso dos autos em que a indenização deve ser majorada para R\$ 10.000,00.

APELAÇÃO DO RÉU DESPROVIDA. APELAÇÃO ADESIVA DA AUTORA PROVIDA.

Opostos embargos de declaração, foram rejeitados. Nas razões do recurso especial, sustenta afronta aos seguintes dispositivos legais: a) art. 535, II, do CPC, diante da existência de vícios no acórdão recorrido; e b) art. 515, § 1º, do CPC, uma vez que o Tribunal a quo não teria se manifestado sobre todos os argumentos devolvidas na apelação.

É o relatório.

DECIDO.

2. Inicialmente, consigne-se que, a admissibilidade do recurso especial exige a clara indicação dos dispositivos supostamente violados, assim como em que medida teria o acórdão recorrido afrontado a cada um dos artigos impugnados o que, na espécie, no tocante à alegação de negativa de prestação jurisdicional, não ocorreu, porquanto a recorrente alega genericamente que houve ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil, sem, contudo, indicar precisamente em que consiste a eventual omissão, contradição ou obscuridade. Incide, na espécie, por analogia, o óbice da Súmula n. 284/STF.

3. Quanto à suposta afronta ao art. 515, § 2º, do CPC, melhor sorte não assiste à parte recorrente, senão vejamos: Sustenta a parte recorrente que os argumentos deduzidos nas razões de apelação não foram apreciados pela Corte de origem, violando o referido dispositivo de lei federal. Entretanto, conforme se observa da leitura da apelação, foram apresentados essencialmente três argumentos:

a) não fora contratado seguro de proteção de perda e roubo – não prospera esse argumento, tendo em vista que não se trata, no caso, de discussão sob a ótica securitária, e sim sobre fato diverso, consistente na inscrição do nome do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

consumidor nos órgãos de proteção ao crédito de forma indevida, matérias completamente dissociadas;

b) a responsabilidade pelas compras efetuadas em fraude é exclusiva do lojista, não podendo ser imputada ao banco - esse argumento foi expressamente apreciado pelo acórdão recorrido, como se vê do seguinte trecho - fls. 152: Registro que a alegação do réu de que a ilicitude decorreria de conduta exclusiva do varejista, ao não conferir a autenticidade da assinatura, não prospera, pois notório que toda a cadeia de fornecedores é responsável solidariamente pela reparação dos danos sofridos em razão da má-prestação do serviço - art. 18 do CDC.

Assim, configurada efetivamente a responsabilidade do Banco pelo registro do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito em razão de débito ilegítimo, deve-se manter a sentença de procedência, que determinou a anulação da dívida e a reparação por danos extrapatrimoniais suportados pela autora.

c) por fim, alega que não foi apreciado o argumento de diminuição do quantum indenizatório - também esse argumento foi expressamente apreciado pelo acórdão recorrido, como se vê do seguinte trecho - fls. 158:

No caso dos autos, a sentença fixou a indenização em R\$ 3.390,00, valor que reputo deva ser majorado para R\$ 10.000,00, levando em conta precedentes desta Câmara para casos análogos e em consideração às peculiaridades do caso concreto, em especial os aferidores já mencionados, tais como:

a) as condições econômicas das partes: a Autora professora e o réu uma grande instituição financeira;

b) a repercussão na esfera do lesado é, sem dúvida, de gravidade ante os inegáveis transtornos e, aqui a situação ganha mais relevo com o falecimento da Autora no decorrer do processo em decorrência de neoplasia maligna, tendo sido sucedida por seus herdeiros, o que supõe um grau maior de estresse ante a soma da doença e fatos decorrentes da falha do serviço da ré;

c) a extensão dos danos com a inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito é de altíssima gravidade em especial quando decorrente de fato que poderia ter sido facilmente evitado pelo Banco, uma vez que devidamente comunicado do furto do cartão.

Ante o exposto, voto por desprover a apelação do réu e dar provimento à apelação adesiva do autor, para majorar para R\$ 10.000, 00 o valor de indenização a título de danos morais, corrigidos pelo IGP-M a contar da data deste julgamento e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, mantendo o percentual de honorários advocatícios fixados na sentença.

Como se vê, não existe a alegação afronta à lei federal.

4. Ante o exposto, nego provimento ao agravo.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília (DF), 29 de outubro de 2015.

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator (Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, 05/11/2015)

In casu, aplicando-se o método bifásico, fixo a indenização em R\$5.000,00 (cinco mil reais), levando em conta precedentes deste Colendo Tribunal, para casos análogos e em consideração às peculiaridades do caso concreto, em especial os aferidos já mencionados, tais como:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

a) as condições econômicas das partes: a Autora, solteira, do lar, residente em bairro de classe média baixa, e a Ré, concessionária de serviço público;

b) a repercussão na esfera da lesada é, sem dúvida, de gravidade ante os inegáveis transtornos em razão da deficiência no serviço de telefonia fixa e internet.

c) a extensão dos danos, com a falha na prestação do serviço, decorrente do precário fornecimento do serviços e emissão de faturas equivocadas, que gerou sofrimento, humilhação, o que interfere no comportamento psicológico da consumidora, causando angústia e desequilíbrio ao indivíduo, o que ocorreu no caso concreto, diante dos fatos narrados e que poderiam ter sido facilmente evitados pela concessionária Ré, e que extrapolaram a esfera do mero aborrecimento, justificando a indenização pela lesão imaterial experimentada, cujo montante fixado guarda relação com outros já analisados e julgados.

Nesse sentido:

“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET VELOX E TELEFONIA FIXA, CUJA OBRIGAÇÃO DE MANTER O SERVIÇO EFICIENTE E CONTÍNUO É DA APELADA. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO. PRETENSÃO RECURSAL QUE SE RESTRINGE, EXCLUSIVAMENTE, À MAJORAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E, POR CONSEQUENTE, DESPICIENDA A ANÁLISE DA RESPONSABILIDADE DA RÉ PELOS DANOS CAUSADOS À APELANTE. A QUESTÃO GRAVITA EM TORNO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE LINHA DE TELEFONIA FIXA CANCELADA E COBRANÇA DE SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA NÃO PRESTADO, CUJO RECONHECIMENTO DA INEXISTÊNCIA DO DÉBITO RESTOU ACOLHIDO NA SENTENÇA, NÃO TENDO OCORRIDO APONTAMENTO INDEVIDO NO NOME DA APELANTE NOS CADASTROS RETRITIVOS DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. QUANTUM FIXADO PELO DOUTO JUÍZO A QUO EM R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS), QUE DEVE SER MAJORADO PARA R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS). OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. APLICAÇÃO DO MÉTODO BIFÁSICO PARA JUSTIFICAR A MAJORAÇÃO DO VALOR. Recurso provido. APELAÇÃO CÍVEL Nº 0023584-39.2015.8.19.0205 – DES.ª ANDREA FORTUNA TEIXEIRA – VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR – Julg.: 12/07/2017.”

Acolhidos os pedidos da Autora, cabe à Ré o pagamento das custas e honorários advocatícios, que devem representar verba condizente com a dedicação do profissional, zelo, o trabalho realizado, assim como o tempo exigido para tal. No entanto, a fixação do montante não pode implicar em meio que gere locupletamento ilícito.

Assim, impõe-se o arbitramento da verba honorária, sendo certo que 10% (dez por cento) sobre a condenação se apresenta razoável e condizente com o trabalho realizado.

Ante o exposto, voto no sentido de dar provimento ao recurso, para condenar a Ré a regularizar as faturas, para que constem em nome da Autora, e os serviços de Velox e telefonia, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária, no valor de R\$100,00 (cem reais), até o montante máximo de R\$2.000,00 (dois mil reais), bem como ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a contar deste julgado, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação e, ainda ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre a condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Rio de Janeiro, de de 2017.

ANDRÉA FORTUNA
Desembargadora
Relatora