APELAÇÃO Nº 0000000-00.0000.0.00.0000

2ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL V – SÃO MIGUEL PAULISTA

Apelante: [APELANTE]

Apelado: [APELADO]  
Juíza Prolatora: Trazibulo José Ferreira da Silva

VOTO Nº 9947

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Cobrança indevida por ser diferente do preço inicialmente ofertado e interrupção na prestação dos serviços de internet, telefonia e televisão contratados pelos autores – Tutela de urgência deferida para determinar o restabelecimento dos serviços – Ação julgada parcialmente procedente para restabelecer o serviço com o preço inicialmente ofertado, afastando a ocorrência de danos morais – Recurso da autora – Pugna pelo reconhecimento dos danos morais, pela litigância de má-fé e pela aplicação de astreintes – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com inversão do ônus da prova – Ré que não comprovou fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito dos autores – Dano moral caracterizado – Interrupção da prestação de serviço de telefonia e internet que gera transtornos à vida privada, extrapolando a esfera do mero aborrecimento – Dever de indenizar reconhecido, observadas as peculiaridades do caso concreto, em especial o período em que ocorrida a supressão do serviços, em plena época de isolamento social, bem como o fato de a verba indenizatória se destinar a dois autores – Não configurada litigância de má-fé e nem aplicabilidade de astreintes, eis que a requerida prontamente comprovou o cumprimento da obrigação de fazer – Redistribuição da sucumbência, imposta exclusivamente à requerida, mantido o critério de fixação da verba honorária, a fim de evitar reformatio in pejus – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por AUTOR(A) e outro em face de Claro S/A, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 318/324, para condenar a parte ré “a cumprir a obrigação de fazer consistente em respeitar a oferta descrita na petição inicial, prestando os serviços a ela correspondentes e expedindo as faturas com a indicação do débito no importe correspondente à proposta formulada no importe de R$ 59,90 (cinquenta e nove reais e noventa centavos), além de declarar a inexigibilidade de todas as faturas que excedam essa quantia, sobre a qual incidirão apenas os reajustes anuais segundo os critérios contratualmente previstos”. Em razão de a parte autora ter decaído em parte dos pedidos (danos morais), as custas processuais foram impostas a ambas as partes na proporção de 50% cada, e os honorários advocatícios foram arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, vedada a compensação.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 353/368), pleiteando a reforma da sentença tão somente em relação à indenização por danos morais. Sustenta que o corte indevido dos serviços essenciais de televisão e internet, contratados por R$ 59,90, mas cobrados por valor superior, prejudicou diretamente a rotina familiar, especialmente a educação do filho, que ficou impossibilitado de assistir às aulas. Relatam diversas tentativas frustradas de resolver a questão com a ré, sem sucesso, o que gerou grande desgaste emocional, configurando o desvio produtivo do consumidor. Além disso, alegam que a Claro S.A. agiu de má-fé ao tentar se beneficiar de uma prova inidônea (um áudio extraviado), e que a falta dos serviços essenciais causou estresse, angústia e prejuízos familiares que ultrapassam o mero aborrecimento, justificando a reparação por danos morais no importe de R$ 20.000,00 para cada apelante, totalizando a quantia de R$ 40.000,00. Pugnam, por fim, pela condenação da ré por litigância de má-fé, eis que a apelada teria usado uma prova falsa no intuito de protelar o regular andamento do feito e agido de forma temerária, tentando alterar a verdade dos fatos.

Contrarrazões a fls. 372/381.

A apelada se manifestou em oposição ao julgamento virtual (fls. 394/395).

É o relatório.

Respeitado entendimento em sentido diverso, pelo meu voto, dou provimento parcial ao recurso.

Narram os autores a contratação de um serviço de televisão e internet com a apelada, pelo valor acordado de R$ 59,90 mensais. No entanto, logo após a instalação dos serviços, começaram a receber faturas com valores muito superiores, chegando a R$ 245,30. Embora tivessem aceitado pagar o valor originalmente contratado, a apelada efetuou o corte completo dos serviços devido à falta de pagamento dos valores excedentes. Os apelantes alegam que o corte causou grande prejuízo à rotina familiar, especialmente à educação do filho, que ficou impossibilitado de assistir às aulas. Após diversas tentativas frustradas de resolver o problema com a empresa, sem sucesso, e diante da manutenção da cobrança indevida e do corte dos serviços, os apelantes buscaram a via judicial para exigir a recomposição do valor contratado e reparação pelos danos causados.

Pois bem.

Consigno, inicialmente, que não vislumbro a hipótese de condenar a requerida nem por litigância de má-fé e nem ao pagamento de astreintes, porquanto comprovaram prontamente o cumprimento da obrigação de fazer (fls. 95/97).

A insurgência recursal cinge-se tão somente à condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

Consoante o aduzido em sede de recurso, os apelantes entendem que os danos morais são devidos pela falha na prestação de serviços essenciais, que resultou no corte indevido de internet e televisão, prejudicando a rotina familiar e a educação do filho, impossibilitado de assistir às aulas. O corte gerou frustração e desgaste emocional, agravado pelas tentativas frustradas de solucionar o problema, configurando desvio produtivo do consumidor. Além disso, a má-fé da ré, ao utilizar prova inidônea, intensificou o sofrimento, ultrapassando o mero aborrecimento e violando os direitos de personalidade dos apelantes.

Como é cediço, o pacto celebrado entre as partes teve como objetivo a prestação de serviços de internet e televisão. Ocorre que a prestação dos serviços não se mostrou satisfatória, vez que a apelada cortou a prestação de serviços alegando que os apelantes se encontravam inadimplentes, de modo que não puderam usufruir dos serviços contratados.

Contudo, somente houve o restabelecimento do serviço quando efetivada a liminar deferida pelo juízo a quo (fls. 85/87). A apelada comprovou o cumprimento da obrigação de fazer, qual seja, restabelecer o serviço contratado pelos apelantes, e retificou o valor da cobrança do pacote contratado para R$ 59,90 (fls. 95/97), tal como avençado às fls. 61/72.

A ré alegou que tinha prova da contratação do pacote pelo valor de R$ 245,30, de modo que a cobrança teria legitimidade. Contudo, não trouxe aos autos qualquer prova de suas alegações, ônus que lhe competia a teor do que dispõe o artigo 373, II do CPC. Ademais, não se trata de fazer prova negativa (provar a ausência de falha do serviço), mas tão somente provar que a apelante anuiu com a contratação do pacote pelo valor de R$ 245,30, prova que se encontra ao alcance da ré.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pelos defeitos nos serviços por ele prestados, da qual só se exime se comprovar que o defeito inexiste ou que se deu por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§ 3º), o que, no caso, não ocorreu.

A interrupção na prestação de serviços de telefonia e internet, ainda que por período relativamente curto, gera transtornos e preocupações no indivíduo que se vê privado de boa parte do contato com terceiros, principalmente para aqueles que se encontravam no período letivo com aulas remotas, por conta do isolamento social em razão da pandemia da Covid-19, o que gera indiscutível aborrecimento que não pode ser ignorado.

Ressalte-se que, por ocasião dos fatos, o Brasil atravessava o início da pandemia, o que gerou o afastamento de grande parte dos trabalhadores de seus postos de trabalho para desempenho de suas funções remotamente e a migração das aulas presenciais para as aulas remotas.

Os serviços de internet, que já eram importantes, assumiram especial relevância para as atividades mais variadas e essenciais da vida cotidiana, como compras de subsistência, contatos com parentes e amigos, o exercício da atividade profissional e estudos de modo remoto.

Falar-se aqui em mero descumprimento contratual importaria em diminuir a efetiva importância e a relevância do serviço prestado pela empresa.

Anote-se que dos autos consta que os autores ficaram sem os serviços a partir de 04/08/2020 (fl. 95) e assim permaneceram até o efetivo cumprimento da decisão liminar (fl. 134), apesar de ordem judicial de restabelecimento protocolada em 03/09/2020 (fl. 91).

Ademais, resta cristalina a configuração do desvio produtivo do consumidor, eis que os apelantes foram compelidos a desperdiçar tempo e energia em diversas tentativas infrutíferas de solucionar um problema que não causaram. Diante da falha na prestação de serviços pela ré, os apelantes tiveram que contatá-la repetidamente, por ligações e e-mails, para corrigir as cobranças indevidas e restabelecer os serviços contratados. Essa situação impôs aos apelantes o dever de gastar seu tempo produtivo, que deveria ser destinado a atividades pessoais e profissionais, para resolver um erro de responsabilidade exclusiva da ré. O desgaste emocional e os transtornos daí decorrentes, especialmente no período pandêmico, vão além do simples aborrecimento e, no meu sentir, configuram o dano moral.

Acerca do tema, sempre importante e atual o ensinamento do AUTOR(A), em acórdão de sua lavra quando integrante deste Tribunal de Justiça, publicado na RT 706/67: “A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa.”.

No mesmo sentido: "a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da função compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ REsp n° 318379-MG Rel. Min. AUTOR(A) j. 20/09/01).

A propósito do tema, cite-se:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - Telefonia móvel - Suspensão dos serviços - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta pela titular da linha telefônica - Sentença de procedência parcial - Apelo da autora - Suspensão indevida - Falha na prestação do serviço - Ato ilícito - Serviço público essencial - Danos morais caracterizados - Indenização exigível - Apelação provida” (Apelação Cível 0000000-00.0000.0.00.0000; Relator (a): AUTOR(A); Órgão Julgador: 29ª Câmara de AUTOR(A); Foro de Ribeirão Preto - [VARA]; Data do Julgamento: 21/10/2021; Data de Registro: 21/10/2021).

Tais circunstâncias justificam a reforma da r. sentença para condenar a apelada ao pagamento de indenização no importe de R$ 5.000,00 para cada autor, totalizando o montante de R$ 10.000,00, quantia que entendo suficiente para mitigar o aborrecimento dos autores no caso concreto, motivando a requerida a adotar maior cautela em situações semelhantes, afastado o risco de enriquecimento indevido dos requerentes ou de inviabilizar a atividade econômica da requerida.

Diante do resultado do recurso, é de rigor a redistribuição da sucumbência, que deve ser suportada integralmente pela apelada, mantido o critério utilizado em sentença para fixação da verba honorária (não questionado pelas partes), a fim de evitar a reformatio in pejus.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. AUTOR(A)), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Nestes termos, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator