

P O D E R J U D I C I Á R I O
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

SENTENÇA

Processo nº:	1000754-46.2018.8.26.0566
Classe - Assunto	Procedimento Comum - Indenização por Dano Moral
Requerente:	Valter Ferreira Lima
Requerido:	Net - Claro S.a.

VALTER FERREIRA LIMA ajuizou ação contra **NET - CLARO S.A.**, alegando, em resumo, que em 22 de agosto de 2017 contratou o serviço de internet prestado pela ré. Contudo, apesar de pagar regularmente as prestações, a ré efetuou uma cobrança indevida de R\$ 76,47 referente à suposta parcela vencida em novembro do ano anterior. Mesmo tendo apresentado o comprovante de pagamento na sua loja, a ré insistiu na cobrança, tendo, inclusive, suspenso o serviço de internet. Por conta disso, pediu a declaração de inexistência do débito e o consequente restabelecimento do serviço contratado, bem como a condenação da ré ao pagamento do dobro do valor cobrado indevidamente e de indenização pelos danos morais causados.

Deferiu-se a tutela de urgência, a fim de impor à ré a obrigação de restabelecer e manter o serviço de acesso à rede mundial de computadores.

A ré foi citada e contestou o pedido, aduzindo em preliminar a necessidade de retificação do polo passivo da lide. No mérito, defendeu a inexistência de defeito na prestação do serviço e de dano moral indenizável.

Em réplica, o autor insistiu nos termos iniciais.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Defiro a inclusão de Claro S/A no polo passivo da relação processual, sem prejuízo da manutenção de Net Serviços de Comunicação S/A, pessoa com quem o autor tem vínculo jurídico e considerando também a regra de solidariedade entre os fornecedores de serviço, regra extraída do Código de Defesa do Consumidor.

Aplicam-se ao caso *sub judice* as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, pois a relação jurídica existente entre as partes caracteriza-se como de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

consumo. Consigna-se que o autor, além de destinatário final do serviço de banda larga, é parte vulnerável na relação estabelecida com a ré, empresa de grande porte.

Segundo consta nos autos, a ré imputou ao autor uma suposta dívida de R\$ 76,47, referente à mensalidade vencida em 20.11.2017 (fl. 20), o que originou na suspensão do serviço de internet por ela prestado. Entretanto, o comprovante de pagamento junto à fl. 17 demonstra que referido débito foi adimplido em 27 de outubro p.p, tornando insubsistente, então, a cobrança promovida pela ré.

E não altera o deslinde da ação o fato do adimplemento ter ocorrido sete dias após a data do vencimento da dívida, pois, conforme consta no documento de fl. 19, o pagamento com atraso é permitido, sendo cobrado os encargos moratórios devidos na próxima fatura.

Como consequência da inexistência do débito, a empresa ré deve manter o serviço de internet contratado pelo autor, até porque ele vem cumprindo com sua obrigação contratual, ou seja, ele está adimplindo as prestações mensais devidas (fls. 23/24).

É evidente o dano extrapatrimonial suportado pelo autor em razão da conduta abusiva da ré. Com efeito, ele foi surpreendido com a interrupção do serviço de acesso à rede mundial de computadores, fato presumidamente danoso, haja vista a indispensabilidade da internet na atualidade. Além disso, foram várias as tentativas de solução extrajudicial do imbróglio e, em todas elas, o autor enfrentou resistência injustificada por parte da ré. Portanto, os transtornos sofridos ultrapassaram o mero aborrecimento, justificando a devida compensação pelo abalo moral.

Refiro precedentes do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. A suspensão indevida no fornecimento do serviço e a notória via crucis por que passam os clientes da prestadora de serviços para a solução dos mais simples infortúnios transbordam o mero aborrecimento, caracterizando transtorno tal que justifica a indenização por danos morais. 2. Na fixação da indenização pelo dano moral cabe ao juiz nortear-se pelo princípio da razoabilidade, para não aviltar a pureza essencial do sofrimento, que é do espírito, evitando a insignificância que o recrudescer ou o excesso que poderia masoquisá-lo. 3. É óbvio que se o autor permanece pagando as mensalidades do serviço contratado e que não está sendo comprovadamente prestado pela ré, esta deve restituir ao mesmo os valores pagos. 4. A multa diária pelo descumprimento da providência visa dar efetividade ao cumprimento da tutela concedida. Recurso parcialmente provido." (Apelação nº 0026890-56.2012.8.26.0001, 26ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Felipe Ferreira, j. 09/04/2014).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

"APELAÇÃO – TELEFONIA – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Cancelamento indevido dos serviços de telefonia e internet contratados pela autora – Ausência de inadimplemento contratual que justificasse a providência - Restabelecimento de rigor. APELAÇÃO – DANO MORAL – INDENIZAÇÃO – ADMISSIBILIDADE – Circunstância fática que supera o mero aborrecimento pelo ilícito contratual e permite a ofensa indenizável – Conduta abusiva, em menoscabo à boa-fé e equilíbrio que devem nortear as relações consumeristas – Indenização arbitrada em R\$10.000,00 – REDUÇÃO - Montante que deve se revestir do caráter compensatório, sem prejuízo da índole pedagógica, razão porque não pode alcançar cifras irrisórias ou escorchantes – "Quantum" indenizatório que deve ser reduzido para R\$5.000,00 à época do arbitramento – Valor que se coaduna com os limites da razoabilidade e proporcionalidade, conforme precedentes desta Corte – Recurso da ré provido para este fim. RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Pedido de majoração dos danos morais – Descabimento – Recurso improvido." (Apelação nº 1093102-31.2015.8.26.0100, 32ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Luis Fernando Nishi, j. 22/06/2017).

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA E INTERNET BANDA LARGA. SUSPENSÃO INDEVIDA NO FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS. DANOS MORAIS. Ocorrência. A interrupção indevida dos serviços de telefonia e internet banda larga extrapola o mero dissabor em vista das necessidades da vida moderna e do óbice injustificado e ilegítimo de comunicação. Hipótese dos autos em que o Autor, embora adimplente com suas obrigações, obteve o corte indevido pela Ré dos serviços de telefonia e internet speedy por, aproximadamente, um mês, somente havendo o religamento dos referidos serviços mediante ajuizamento de ação cautelar c.c. pedido liminar. Majoração do valor indenizatório para o montante de R\$ 10.000,00, com os acréscimos legais, de acordo com as peculiaridades da lide, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação do enriquecimento ilícito. Reforma parcial da r. sentença. RECURSO DO AUTOR PROVIDO." (Apelação nº 0001196-54.2012.8.26.0464, 28ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Berenice Marcondes César, j. 16/06/2015).

Pode o juiz guiar-se pelas condições em que se apresentam os litigantes, para a redução ou ampliação do gravame devido e, ainda, a manutenção de uma certa relação entre o ilícito praticado e o resultado auferido pelo lesante, na fixação da indenização devida. A personalidade do lesado e a repercussão do dano são também considerados (v. Reparação Civil por Danos Morais, Carlos Alberto Bittar, RT).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Tomam-se em conta a posição social e cultural do ofensor e do ofendido, tendo-se em vista o homo medius, de sensibilidade ético-social normal. A maior ou menor culpa do agente também é aspecto a ponderar.

No entanto, constitui contradição pretender buscar uma perfeita equivalência econômica entre o dano e a quantia que for arbitrada a título de compensação ou satisfação simbólica, o que se mostra possível apenas no domínio dos danos patrimoniais (Antonio Lindbergh C. Montenegro, Ressarcimento de Danos, Âmbito Cultural Edições, 4ª edição, página 153).

A reparação pecuniária pelo dano moral, descartada a impossibilidade de qualquer equiponderância de valores, tem o sentido de compensar a sensação de dor da vítima com uma sensação agradável em contrário (RT 650/63).

A paga em dinheiro representa uma satisfação moral ou psicológica, neutralizando o sofrimento impingido. Mas não pode significar um enriquecimento sem causa da vítima.

À falta de regulamentação legal, a estimação é prudencial (TJSP, Ap. 113.190-1, 2ª C., j. 28.11.89, Rel. Des. Walter Moraes, RT 650/63).

É razoável estabelecer a indenização em R\$ 5.000,00.

Por fim, incabível o pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização com fundamento no art. 42, parágrafo único, do CDC. Isso porque referido dispositivo prevê expressamente que o consumidor terá direito "ao dobro do que pagou em excesso", o que não houve no presente caso, haja vista ter ocorrido apenas a cobrança indevida, e não pagamento em excesso.

Diante do exposto, **acolho em parte os pedidos** para declarar a inexistência de débito do autor perante a ré, no tocante a fatura de R\$ 76,47 vencida em 20.11.2017, e determinar o restabelecimento e manutenção de acesso do autor à rede mundial de computadores, confirmando a tutela de urgência concedida ao início da lide. Outrossim, condeno a ré a pagar para o autor a importância de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir desta data e juros moratórios contados desde a citação.

Rejeito o pedido de condenação ao pagamento do dobro do valor cobrado.

Vencida na quase totalidade dos pedidos, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas aquelas em reembolso, e dos honorários advocatícios do patrono do autor fixados em 15% sobre o pequeno valor resultante da condenação, que é pequeno.

PODER JUDICIÁRIO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO JUÍZO DE DIREITO DA 3ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO CARLOS

Rua Sorbone, 375, B. Centreville, São Carlos-SP CEP 13560-760

Tel. (016) 3368-3260 – email saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Publique-se e intímem-se.

São Carlos, 12 de março de 2018.



Carlos Castilho Aguiar França
Juiz de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME
IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**