

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

3ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1010124-54.2015.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Material**  
 Requerente: **Maria José Constantino**  
 Requerido: **Net Serviços de Comunicação S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Carlos Castilho Aguiar França**

Vistos.

**MARIA JOSÉ CONSTANTINO** ajuizou ação contra **NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.**, alegando, em suma, que é cliente da ré desde 2010 e que em meados de janeiro de 2013, entrou em contato com a ré informando que estava sem sinal de internet. A ré realizou os reparos, mas infelizmente dias após o sinal da internet voltou a cair, situação que permaneceu por um longo período. Ocorre, que por várias vezes procurou solucionar pessoalmente o problema, sem obter êxito. Procurou o PROCON que também não conseguiu solucionar o problema. Alega que durante o ano de 2013 não deixou de pagar pelo serviço, que não prestado corretamente, o que ocasionou-lhe prejuízos, visto que realizava vendas de roupas pela internet e se comunicava com sua filha que mora fora do país, tendo que fazer uso de uma lan house. Pediu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Citada, a ré contestou o pedido, requerendo a retificação do pólo passivo haja vista a sucessão da NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A. pela empresa CLARO S.A., e alegando que foram tomadas todas as medidas para restabelecimento do serviço e que não há provas da ocorrência do fato danoso, inexistindo então dano material e moral a indenizar, pedindo a improcedência da ação.

Manifestou-se a autora a respeito da contestação.

**É o relatório.****Fundamento e decido.**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**COMARCA DE SÃO CARLOS**

**FORO DE SÃO CARLOS**

**3ª VARA CÍVEL**

**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Pretende a autora a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano material e moral, alegando que teve problemas com o serviço de banda larga e como o problema não foi solucionado apesar do comparecimento do técnico, ficando, portanto, impedida de efetuar vendas pela internet e de se comunicar com sua filha que mora no exterior.

A ré afirmou na contestação que há **apenas dois registros de reclamação da autora, de problema na prestação dos serviços**, um no dia 25 de maio de 2013, provavelmente resolvido no próprio dia, pela própria autora, com o simples ato recomendado na ocasião, de desligar e ligar o modem após 10 seg (fls. 29), outro do dia 12 de agosto de 2013, solucionado no mesmo dia, com visita técnica ao local (fls. 30).

A autora nada disse a respeito na réplica, ou seja, não contrariou as alegações da ré, de que houve interrupção do serviço em apenas duas ocasiões, uma resolvida pela própria autora, com a simples reinicialização do modem, e outra solucionada pela ré no mesmo dia, após visita técnica.

E afigura-se mesmo improvável que a autora tivesse ficado sem o serviço por um longo período, sem reclamar. Se o sinal da internet voltou a "cair", segundo dito a fls. 2, certamente teria ela registrado reclamação e solicitado à ré o atendimento. E se não tivesse ocorrido atendimento, provavelmente teria procurado outros meios para solução, inclusive com acesso ao Poder Judiciário. Ficou desacreditada sua versão.

Não se justifica conceder reembolso do valor da mensalidade, pela primeira ocorrência, pois ficou sem o serviço apenas por alguns segundos ou poucos minutos. Pela segunda, pode-se conceder o reembolso proporcional, de um dia ( $R\$ 29,80 : 30 = R\$ 0,99$ ).

E não se justifica arbitramento de verba indenizatória por dano moral, identificando-se, quando muito, mero aborrecimento. Conforme leciona, Sérgio Cavalieri Filho: *"só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos* (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Atlas, 9ª edição, 2010, páginas 87 e 90).

*A dor indenizável é exclusivamente aquela que afeta sobremaneira a vítima, que atinge sua esfera legítima de afeição, que agride seus valores, que a humilha, expõe, fere, causando danos, na maior parte das vezes, irreparável, devendo a indenização ser fixada apenas como forma de apagar a dor (cf. AgRg no RE 387.014-9-SP, Rel. Min. Carlos Velloso, em RT 829/129).*


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**3ª VARA CÍVEL**
**R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

[O dano moral] *é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano. (...) O direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente.* **(MARIA HELENA DINIZ, Curso de direito Civil, Responsabilidade Civil, Ed. Saraiva, 18ª ed. 7º v.)**

Há ainda entendimento do Superior Tribunal de Justiça de que “o mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (AgRg no REsp nº 403919/RO, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira e AgRg no Ag nº 550722/DF, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito).

**"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Suspensão indevida de serviços de TV a cabo. Falha na prestação caracterizada. Réu que não fornece o serviço ao consumidor na forma avançada. Danos morais. Descabimento. Ausência de prova que demonstre excepcional frustração psicológica em proporção a ensejar reparação. Situação que não ultrapassou o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano. Recurso do réu parcialmente provido e prejudicado o do autor (TJSP - Apelação nº 1020759-98.2014.8.26.0576 – Relator: Milton Carvalho, j. 08/10/2015) "**

A questão enquadra-se nos dissabores diários advindos das relações sociais e negociais a que todos nós estamos sujeitos, mas não capazes de afrontar os direitos personalíssimos.

Portanto, indevida a indenização por dano moral.

Improcede também o pedido de indenização por danos materiais, pois a autora limitou-se a afirmar que a falha no serviço "*trouxe prejuízos, visto que realizava vendas de roupas via internet e se comunicava com sua filha que mora fora do país pelo computador, o que passou a fazer em uma lan house* (textual – fls. 2)", sem a apresentação de qualquer documento comprobatório dessa alegação.

Conforme entendimento já consolidado pela Jurisprudência, para o reconhecimento de prejuízo material ou direito à compensação correspondente, é necessária a demonstração do desfalque alegado de forma efetiva, real e concreta, não se podendo admitir indenizável o dano material hipotético.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

3ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Diante do exposto, **acolho o pedido em parte mínima**, apenas para deferir à autora o reembolso ou compensação do valor de R\$ 0,99 em sua fatura de prestação de serviços de conexão à Internet. Rejeito os pedidos restantes.

Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas aquelas em reembolso, desde que demonstradas, e dos honorários advocatícios do patrono da contestante, por equidade fixados em 10% do valor da causa, corrigido monetariamente desde a data do ajuizamento. A execução dessas verbas, porém, **fica suspensa**, nos termos do artigo 12 da Lei nº 1.060/50.

Procedam-se as devidas retificações para inclusão de CLARO S.A, pólo passivo da ação, em substituição a NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES S.A.

P.R.I.C.

São Carlos, 29 de novembro de 2015.

Carlos Castilho Aguiar França  
Juiz de Direito

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