



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000111227

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011639-47.2021.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante ULTRAWAVE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., é apelado YACCO VOLPATO MUNHOZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FRANCISCO GIAQUINTO (Presidente sem voto), CAUDURO PADIN E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 16 de fevereiro de 2023.

NELSON JORGE JÚNIOR

relator

Assinatura Eletrônica

-- voto n. 27.428 --

Apelação Cível n. 1011639-47.2021.8.26.0071

Apelante: Ultrawave Telecomunicações Ltda.

Apelado: Yacco Volpato Munhoz

Comarca: Bauru

Juiz de Direito sentenciante: André Luís Bicalho Buchignani

Data da disponibilização da sentença: 20/10/2021

APELAÇÃO – SERVIÇO DE “INTERNET” – DESCASO COM O CONSUMIDOR – INDENIZAÇÃO - DANO MORAL – CABIMENTO.

– Serviços de internet – Fornecimento em velocidade manifestamente inferior à contratada- Reclamações administrativas inócuas- Descaso com o consumidor- Resolução do problema apenas após decisão judicial - Indenização – Cabimento:

– É de rigor a indenização ao consumidor pela má prestação do serviço de internet, quando ultrapassar a noção de mero aborrecimento. Na espécie, apesar das sucessivas reclamações e constatação do fornecimento de internet em velocidade manifestamente inferior à contratada, a ré somente adotou providência para resolução do imbróglio com a concessão da tutela de urgência, a evidenciar patente descaso com o consumidor.

DANO MORAL

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito e reparação ao lesado – Valor suficiente à reparação do dano e a desestimular a reiteração do comportamento lesivo – Necessidade:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e reparação ao lesado, devendo ser arbitrada em momento razoável, a fim de reparar o dano e desestimular a reiteração do comportamento lesivo.

- Bem por isso, o valor fixado na origem deve ser mantido.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos etc.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 94/96 que, tornando definitiva a tutela de urgência, **JULGOU PROCEDENTE** os pedidos formulados no âmbito da ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, que YACCO VOLPATO MUNHOZ move contra ULTRAWAVE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., a fim de condenar a ré ao abatimento da quantia de R\$ 95,61 na próxima fatura a ser emitida, e pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária, pela tabela prática do Tribunal de Justiça, desde o arbitramento, e juros legais de mora, a contar da citação. Pela sucumbência, a ré foi condenada, ainda, a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Dessa respeitável sentença a ré interpôs o presente recurso de apelação (fls. 100/108), sustentando a inexistência de vício na prestação de serviços, pois a internet dissipada por meio de fibra ótica constitui tecnologia suscetível a *“diversos fatores alheios à prestadora de serviço e que podem ocasionar eventuais dificuldades de acesso à internet, lentidão ou até mesmo a ausência momentânea deste”* (fls. 104).

Aponta que o equipamento particular do apelado não comportava a elevada velocidade contratada, o que, por evidente, reduzia o alcance do sinal. Afirma ter sempre atuado de forma diligente na solução dos problemas, resolvendo prontamente os entraves narrados pelo consumidor; e que diante da inexistência de ato ilícito da sua lavra, não deve subsistir a indenização por danos morais.

Subsidiariamente, postula, em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a redução do “quantum” indenizatório arbitrado. Discorre sobre a incidência do artigo 944 do Código Civil.

O recurso é tempestivo, bem-preparado (fls. 109/110 e 116/117) e fica recebido, nesta oportunidade, apenas no efeito devolutivo, no que concerne à tutela de urgência, nos termos do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

Em resposta (fls. 118/123) o apelado pugna pela manutenção da r. sentença por seus próprios fundamentos.

É o relatório.

I. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por YACCO VOLPATO MUNHOS contra ULTRAWAVE TELECOMUNICAÇÕES LTDA., na qual alega ter celebrado com a ré, em 24 de março de 2021, contrato de prestação de serviços de fornecimento de internet, tendo por objeto o plano denominado “Ultra Fibra 240”, com velocidade de download de 240MB, mediante contraprestação mensal no valor de R\$ 82,90. Afirma ter contratado o plano em questão por questões profissionais, sobretudo no período de pandemia, e que, em nenhum momento, conseguiu se utilizar da internet contratada, pois a velocidade em sua residência não ultrapassava 0,5MB. Narra ter reportado a situação à ré, em diversas oportunidades, mas nunca recebeu resposta satisfatória, necessitando se deslocar para a casa de amigos e familiares, a fim de conseguir realizar

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

atividades cotidianas. Pugna pela condenação da ré ao fornecimento do serviço contratado, abatimento proporcional na contraprestação dos meses anteriores, além do pagamento de indenização por danos morais, no valor estimado de R\$ 10.000,00.

Foram concedidos ao autor os benefícios da gratuidade processual, bem como a tutela de urgência (fls. 30/31).

Após contestação e réplica, o feito foi saneado (fls. 83/84), sendo determinada a realização de audiência de instrução e julgamento. Colhidos os depoimentos, sobreveio a r. sentença de procedência, que não comporta reforma.

II. No mérito, a responsabilidade da fornecedora pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme se extrai do acervo fático-probatório coligido aos autos, o vício na prestação do serviço prestado pela ré resta inequívoco, importando o fornecimento de internet em velocidade manifestamente inferior à contratada, a obstar o regular uso.

O empregado da ré, Hepdo Romerito Benício Andrade, ouvido na condição de informante, afirmou a incompatibilidade dos equipamentos utilizados pelas partes, destacando que, após a troca do modem na residência do autor, a internet contratada passou a ser fornecida em velocidade satisfatória, sanando o problema inicial.

Indagado, disse que não é perquirido, no momento da contratação, sobre a tecnologia dos aparelhos do consumidor, já que o equipamento fornecido segue um padrão.

Ora, não há como eximir a ré da responsabilidade decorrente de seu comportamento desidioso. Se a troca de equipamento era necessária, cabia à fornecedora ter atuado com diligência, efetuando os reparos e ajustes cabíveis para possibilitar a entrega dos serviços, nos moldes contratados, ou, ao menos, nos parâmetros mínimos admitidos pela ANATEL. Contudo, a questão somente foi resolvida após a concessão da tutela de urgência no âmbito desta demanda, não se olvidando das reclamações administrativas pelo consumidor (fls. 3).

No que tange à caracterização de **danos morais indenizáveis**, igualmente não prosperam os argumentos expendidos pela ré.

De fato, o dano moral deve ser entendido como o dano que conspurque a moral, a imagem de alguém, atingindo os direitos da personalidade, como a dignidade da pessoa humana, o que restou demonstrado nos presentes autos. Isso porque, em diversas ocasiões, o autor não recebeu o tratamento devido, tampouco a observância dos seus direitos de consumidor por parte da prestadora de serviços.

Na espécie, tinha a ré as condições necessárias para averiguar os fatos logo após as reclamações iniciais por meio de seus canais internos, porém não o fez e agiu de forma

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

inconsequente, trivial e grosseira, zombando dos direitos do consumidor, abusando da capacidade econômica e administrativa.

Assome-se a estas circunstâncias o fato de ter sido necessária a propositura da presente ação para que, por meio de tutela de urgência, obtivesse o autor a contraprestação devida pelos pagamentos pontuais que sempre realizou. Toda essa ocorrência poderia ter sido solucionada prontamente, o que não se deu e foi necessária a propositura da ação para alcançar a solução. Portanto, desrespeitado foi o apelado na sua honra, na personalidade da que exige altivez e dignidade perante a sociedade.

Nessa medida, o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento da ofendida, e tampouco, deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Bem por isso, tenho por adequada a quantia de **R\$ 10.000,00**, necessária à digna compensação dos prejuízos experimentados pelo autor, sem o condão de ensejar seu enriquecimento sem causa, sendo também suficiente para impedir a reiteração de condutas desse jaez por parte da apelada.

Tal montante deverá ser atualizado nos moldes fixados na origem, isto é, com correção monetária desde a data do

arbitramento, nos termos do que enuncia a **Súmula n. 362** do **Superior Tribunal de Justiça**¹, mediante a aplicação da tabela prática de cálculos do Tribunal de Justiça de São Paulo, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, conforme dispõe o artigo **240 do Código de Processo Civil, cumulado com o artigo 405 do Código Civil**², por se tratar de relação contratual.

III. Ante o exposto, por meu voto, **nega-se provimento ao recurso.**

Pelo resultado, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela apelante ao patrono do autor para 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --

¹ Diz a Súmula n. 362/STJ: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

² Art. 240 NCPC: A citação válida, ainda quando ordenada por juízo incompetente, induz litispendência, torna litigiosa a coisa e constitui em mora o devedor, ressalvado o disposto nos [arts. 397 e 398 da Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002 \(Código Civil\)](#). Art. 405 do CC: Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.