

Empresa deve indenizar por não entregar velocidade mínima de internet

A falha na entrega da velocidade contratada concede ao consumidor o direito a indenização por danos morais. Com esse entendimento, a 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou uma empresa de telefonia a indenizar, por danos morais, uma cliente que não recebeu a velocidade mínima de internet, conforme o contrato.

Reprodução



Reprodução Empresa deve indenizar por não entregar velocidade mínima de internet

O valor da reparação foi fixado em R\$ 10 mil. A indenização por danos materiais, arbitrada em R\$ 164,43 na primeira instância, foi mantida. A consumidora contratou serviço de telefonia fixa e internet, mas a velocidade do Wi-Fi só funcionou bem no primeiro mês. Nos demais, não atendeu ao mínimo estipulado pela Anatel.

"De acordo com a agência reguladora Anatel, a falha na entrega da velocidade contratada concede ao consumidor o direito a indenização por danos morais. Isto porque as operadoras que não entregarem, no mínimo, 80% da taxa de transmissão média e 40% da taxa de transmissão instantânea, poderão ser punidas na justiça e o consumidor pode também ser ressarcido após entrar com ação por danos morais", disse a desembargadora Maria Lúcia Pizzotti, relatora da apelação.

Segundo ela, o caso envolve um direito básico do consumidor. Pizzotti afirmou ainda que a ré agiu de forma desleal ao garantir a excelência no serviço, o que não ocorreu: "Frustrou as expectativas de quem contratou um serviço que sequer havia procurado, segundo consta nos autos a própria demandada através de seus prepostos ofereceu o serviço que foi ineficiente".

A magistrada também aplicou ao caso a teoria do desvio produtivo. E acrescentou que a falha do serviço favorece o ilícito lucrativo, razão pela qual a conduta da ré não deve se limitar à reparação dos danos materiais, que já haviam sido fixados em primeira instância.

"Fazê-lo significaria esvaziar a aptidão da responsabilidade civil de efetivamente reprimir o ilícito



(natureza preventiva e punitiva). Patente o dano, o dever de indenizar surge nos exatos termos dos artigos 186 e 927 ambos do Código Civil, suportados ainda no artigo 5º, V e X, da Constituição Federal e no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor", concluiu. A decisão foi unânime.

Processo 1038170-12.2019.8.26.0114

Date Created

27/03/2021