



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000522601

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046646-47.2020.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ----- (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANDRADE NETO (Presidente) E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 2 de julho de 2021.

MARCOS RAMOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

44.987

Apelação nº 1046646-47.2020.8.26.0100
Comarca: São Paulo Foro Regional de São Miguel Paulista
Juízo de origem: 2ª Vara Cível
Apelante: -----
Apelada: Net Serviços de Comunicação S/A
Classificação: Prestação de serviços - Declaratória

EMENTA: Prestação de serviços – Acesso à *Internet* – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica, com pleitos cumulados de indenização por danos morais e de antecipação de tutela de urgência - Demanda de pessoa natural em face de concessionária de serviço público - Sentença de parcial procedência, excluído o pedido indenizatório por prejuízos morais - Recurso do autor – Parcial reforma do julgado – Cabimento – Autor que nunca contratou qualquer tipo de serviço com a ré, mas foi por três vezes cobrado com emissão de faturas e ameaça de negativação do nome junto aos cadastros de maus pagadores - Reclamações administrativas não atendidas - Fatos incontroversos – Constrangimento, frustração e perda de tempo útil - Dano moral evidenciado – Indenização devida, com reflexo na distribuição da sucumbência.

Apelo do autor provido.

VOTO DO RELATOR

Cuida-se de recurso de apelação interposto em ação declaratória com pleitos cumulados de indenização por danos morais e de tutela antecipada de urgência, fundada em prestação de serviços de acesso à *Internet*, ajuizada por ----- em face de “Net Serviços de Comunicação S/A”, onde proferida sentença que julgou parcialmente procedentes as pretensões deduzidas para confirmar a tutela antecipatória e declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes. Sucumbência recíproca e igualitária, cada uma arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios da adversa, fixados por apreciação equitativa em R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.000,00.

Aduz o autor que o julgado merece parcial reforma à argumentação, em apertada síntese, de que o Juízo da causa deixou de focar a questão sob o prisma da perda do tempo útil e da teoria do desvio produtivo, já que perdeu cerca de 300 minutos tentando resolver administrativamente a problemática, mas não logrou sucesso, ao que teve que se socorrer do Poder Judiciário para ver seus direitos reconhecidos. Sustenta que, dessa forma, faz jus à indenização por danos morais, que sugere seja arbitrada em R\$ 10.000,00.

Após contrarrazões, vieram os autos conclusos a este relator.

É o relatório.

O apelo comporta acolhimento, com a máxima vênia.

Resta incontroverso nos autos, até porque a ré deixou de recorrer da sentença em comento, que em abril de 2020 o autor foi surpreendido com a cobrança de uma fatura relativa a prestação de serviços de acesso à *Internet* no valor de R\$ 62,99, referente ao mês de novembro de 2019, absolutamente desconhecida, pois jamais havia entabulado qualquer tipo de contratação com a ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comprovou ter formulado reclamação administrativa junto à Ouvidoria da empresa por meio do protocolo nº 078202522604635, ocasião em que informado no sentido de que havia 3 (três) faturas de cobrança em seu nome e que a pendência financeira estava sendo executada na cidade de Porto Alegre-RS, local em que nunca residiu. Demonstrou, ainda, ter sido alvo de ameaça de negativação do nome junto aos cadastros de maus pagadores – v. fls. 03 e 04.

Postulou, dessa forma, pela concessão de tutela antecipada de urgência visando fossem cessadas as indevidas cobranças, a declaração judicial de inexistência de relação jurídica entre as partes e, por fim, a condenação da ré no pagamento de indenização por prejuízos de ordem moral.

Assim colocados os fatos, torna-se de rigor observar que a concessionária é prestadora de serviços públicos e essenciais, responsável legal por sua disponibilização e pelo bom atendimento dos usuários.

A Lei nº 9.472/97 garante ao usuário dos serviços de telecomunicações o direito de acesso, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional, bem como à reparação dos danos causados por sua violação.

Isso sem falar no art. 6º, III e VI, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito à informação clara sobre os diferentes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

produtos e serviços, com especificação correta de qualidade e quantidade, sob pena de ter seus prejuízos patrimoniais e morais reparados.

E a precariedade no desempenho da apelada é flagrante quando se constata que não encetou contratação com o autor, mas procedeu a indevidas cobranças mediante ameaça de negativação do nome e, ainda, deixou de conferir o devido atendimento ao consumidor, quando solicitado.

De tudo exsurge evidente o prejuízo de ordem moral, ínsito aos fatos, vez que notório o constrangimento e desgaste psicológicos por que passa a pessoa que é compelida a efetuar inúmeras reclamações sem ter o direito atendido, ser cobrada por serviço não prestado e, ainda, ver-se obrigada a se socorrer do Poder Judiciário a fim de restabelecer o *status quo ante*.

Dessa forma, levando-se em consideração o grau do prejuízo experimentado, as condições socioeconômicas das partes e, mormente, o caráter preventivo da penalização, arbitro a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, a serem corrigidos monetariamente a partir da publicação deste Acórdão e acrescidos de juros moratórios legais contados da citação.

O resultado do recurso traz reflexo na distribuição da sucumbência, que é integral da ré, que arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o valor da condenação, já observado o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, confiro provimento ao apelo do autor.

MARCOS RAMOS

Relator

Assinatura Eletrônica