



EFN
Nº 71001878719
2008/CÍVEL

CONSUMIDOR. RESCISÃO DE CONTRATO. SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA (3G). CONEXÃO DISPONIBILIZADA EM VELOCIDADE MUITO INFERIOR À CONTRATADA. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE INFORMAR POR PARTE DA FORNECEDORA. DIREITO À RESCISÃO DO CONTRATO, MEDIANTE PAGAMENTO PROPORCIONAL AO SERVIÇO EFETIVAMENTE USUFRUÍDO. JULGAMENTO DA LIDE POR EQUIDADE.

1. Ainda que seja compreensível a variação da velocidade da rede, em razão da distância da estação retransmissora do sinal ou em razão de fatores externos, por certo que esta variação deve ser a exceção – e não a regra. Se o autor reside numa localidade distante da antena da operadora e, por isso, o alcance da plena velocidade seria dificilmente alcançado, é informação que a requerida deveria ter prestado ao cliente antes da adesão, o que decorre dos deveres transparência, lealdade e boa-fé que regem as relações de consumo.

2. Caso em que a velocidade média alcançada no acesso à Internet não atingiu nem 10% da contratada, a evidenciar o descumprimento do contrato pela fornecedora. Dever do consumidor de arcar com a contraprestação do serviço na proporção em que este foi efetivamente disponibilizado, comparativamente com expectativa criada quando da adesão ao contrato.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

RECURSO INOMINADO

TERCEIRA TURMA RECURSAL
CÍVEL

Nº 71001878719

COMARCA DE PORTO ALEGRE

BCP S/A (CLARO)

RECORRENTE

RAFAEL LOPES COSTA

RECORRIDO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.



EFN
Nº 71001878719
2008/CÍVEL

Acordam os Juízes de Direito integrantes da Terceira Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, à unanimidade, em **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**.

Participaram do julgamento, além do signatário (Presidente), os eminentes Senhores **DR. HELENO TREGNAGO SARAIVA E DR. EDUARDO KRAEMER**.

Porto Alegre, 16 de abril de 2009.

DR. EUGÊNIO FACCHINI NETO,
Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de rescisão contratual cumulada com pedido de reparação de danos morais. Narra o autor haver aderido aos serviços de Internet (modem 3G) da operadora de telefonia demandada. O pacote previa a utilização de uma velocidade de 1Mb, mas o autor jamais conseguiu se conectar em velocidade superior a 5kbps. Em virtude do descumprimento do contrato por parte da fornecedora, pede a rescisão do contrato e a condenação ao pagamento de uma indenização por danos morais.

Em sua contestação, a requerida argúi, preliminarmente, a incompetência do JEC para o processamento do feito, em razão da necessidade de perícia. No mérito, argumenta que o serviço foi prestado adequadamente ao autor, não havendo qualquer falha ou interrupção significativa. Assevera que, dependendo a região em que o usuário se encontra, é comum haver oscilações e variações na velocidade do acesso à Internet, mas que não configuram interrupção do serviço. Diz que é garantida, no mínimo, 10% da velocidade contratada. Refere que o autor



EFN
Nº 71001878719
2008/CÍVEL

utilizou o serviço, devendo arcar com a contraprestação respectiva. Por fim, argumenta com a não configuração de danos morais na hipótese.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido, para declarar rescindido o contrato, sem ônus para o consumidor.

Recorre a demandada.

VOTOS

DR. EUGÊNIO FACCHINI NETO (RELATOR)

Merece parcial provimento o recurso interposto.

De fato, como corretamente exposto na sentença, não logrou a requerida evidenciar que tenha prestado ao autor, previamente à adesão ao contrato, os esclarecimentos necessários acerca do funcionamento do serviço ofertado.

Consoante se pôde apreender da prova produzida nos autos, o autor aderiu a um plano de acesso móvel à Internet, tendo optado pela maior velocidade ofertada pela ré – de 1Mb. A contraprestação exigida pela opção ao acesso mais rápido é, evidentemente, mais cara quando comparada aos demais planos ofertados.

No entanto, referiu o autor que o acesso jamais alcançou a velocidade prometida, e que a média da velocidade de acesso não atingia nem 10% do patamar contratado. As alegações do demandante revestem-se de verossimilhança, notadamente porque a própria requerida admitiu que a oscilação na velocidade do serviço é bastante comum, dependendo da área em que se encontre o usuário, além de outros fatores externos.

Ainda que seja compreensível a variação da velocidade da rede, em razão da distância da estação de rádio ou por outras intermitências



EFN
Nº 71001878719
2008/CÍVEL

que possam interferir no sinal, por certo que essa deve ser a exceção – e não a regra.

Se o autor reside numa localidade distante da antena da operadora e, por isso, o alcance da plena velocidade seria dificilmente alcançado, é informação que a requerida deveria ter prestado ao autor antes da adesão, evidentemente, o que decorre dos deveres transparência, lealdade e boa-fé que regem as relações de consumo.

O fato de haver informação genérica em tal sentido no site da ré, por óbvio, não supre o dever de informar da fornecedora, pois é o consumidor quem deverá, por iniciativa própria, tomar ciência de tais peculiaridades. Além disso, a informação ao consumidor quanto ao serviço prestado deve ser precisa e esclarecedora, especialmente quanto a eventuais limitações que possam vir a ocorrer, sob pena de o consumidor ser induzido em erro quanto à eficiência do serviço.

Dito isso, tenho que a requerida deixou de informar adequadamente o autor, vendendo-lhe um plano mais caro, justamente pela alta velocidade que prometia, e deixando de cumprir o objeto contratual, pois a rapidez do acesso não chegou nem perto do patamar contratado.

Daí por que, descumprido o contrato pela fornecedora, faz jus o autor à rescisão, sem incidência da cláusula penal. Não obstante isso, tendo havido largo uso do serviço – ainda que de forma deficiente – deve o consumidor arcar com a contraprestação, sob pena de enriquecimento indevido.

Tendo em vista que a velocidade atingida pela Internet foi muito inferior (atingindo apenas cerca de 10%) daquela contratada e prometida, entendo, em juízo de equidade, que o cliente deva arcar com a contraprestação nessa mesma proporção.



EFN
Nº 71001878719
2008/CÍVEL

VOTO, pois, por DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, para, mantendo a decisão no ponto em que determinou a rescisão do contrato, ressalvar que o consumidor deverá arcar com 10% do débito gerado com a utilização do serviço.

Sem sucumbência, diante do resultado do julgamento.

DR. HELENO TREGNAGO SARAIVA - De acordo.

DR. EDUARDO KRAEMER - De acordo.

DR. EUGÊNIO FACCHINI NETO - Presidente - Recurso Inominado nº 71001878719, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME."

Juízo de Origem: 2.JUIZADO ESPECIAL CIVEL PORTO ALEGRE -
Comarca de Porto Alegre