



VCAS
Nº 71001765874
2008/CÍVEL

REPARAÇÃO DE DANOS. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET. SERVIÇO NÃO ESSENCIAL, MAS DE RELEVÂNCIA INDISCUTÍVEL. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E INADEQUADO TRATAMENTO DISPENSADO AO CONSUMIDOR. DANO MORAL CARACTERIZADO.

1. Restou evidenciado nos autos o vício na prestação do serviço de conexão à internet.
2. Transtorno que ultrapassou o mero dissabor cotidiano. Necessidade de incontáveis, intermináveis e infrutíferas ligações para o serviço de *call center*, devidamente comprovadas nos autos, e que evidenciam o desrespeito dispensado ao consumidor gerando em qualquer ser humano sentimento de angústia, raiva e impotência.
3. Redução do valor da indenização.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

RECURSO INOMINADO

PRIMEIRA TURMA RECURSAL
CÍVEL

Nº 71001765874

COMARCA DE PORTO ALEGRE

BCP S.A (CLARO)

RECORRENTE

PATRICIA ANDREIA PAIOLA
SCALCO

RECORRIDO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Juízes de Direito integrantes da Primeira 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 da signatária, os eminentes Senhores **DR. RICARDO TORRES HERMANN (PRESIDENTE) E DR. JOÃO PEDRO CAVALLI JÚNIOR**.

Porto Alegre, 19 de fevereiro de 2009.



VCAS
Nº 71001765874
2008/CÍVEL

DRA. VIVIAN CRISTINA ANGONESE SPENGLER,
Relatora.

RELATÓRIO

(Oral em Sessão.)

VOTOS

DRA. VIVIAN CRISTINA ANGONESE SPENGLER (RELATORA)

Ajuizou o autor a presente ação narrando ter contratado um serviço denominado “Claro 3G”, o qual nunca funcionou na forma pactuada. Afirma que a velocidade da conexão não condiz com o previamente contratado, limitando demasiadamente a utilização do serviço.

Narrou os inúmeros contatos telefônicos que manteve com a ré, sem que o problema fosse solucionado, razão pela qual requereu o cumprimento do contrato, sob pena de multa, e a condenação da ré no pagamento de danos morais.

A ação foi julgada parcialmente procedente, restando a ré obrigada a prestar adequadamente o serviço na forma contratada pela autora, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, consolidada em R\$ 3.000,00; bem como a pagar o valor de R\$ 4.150,00, a título de danos morais.

A demandada recorre suscitando a preliminar de complexidade do feito, ante à necessidade de perícia. No mérito, sustenta que oscilações de velocidade são decorrentes de fatores externos. Postula o afastamento da condenação a título de danos morais ou a redução do *quantum* indenizatório e, ainda, o afastamento da multa em caso de descumprimento



VCAS
Nº 71001765874
2008/CÍVEL

da obrigação de fazer, também em virtude da necessidade de perícia que comprove que o serviço já está sendo devidamente prestado.

Quanto ao dever de prestar o serviço na forma contratada, sob pena de multa, a sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Não há que se falar em necessidade de perícia ou afastamento da multa em caso de descumprimento da obrigação. Conforme já bem analisado na decisão de primeira instância, o autor trouxe provas suficientes de que a velocidade da conexão está absolutamente aquém da contratada. Inclusive, o autor juntou aos autos dvd's e cd's com diversos testes de velocidade (fl. 51).

Por sua vez, tenho que o transtorno sofrido pelo autor ultrapassou o mero dissabor do cotidiano, pois o vício se protelou demasiado no tempo, causando desnecessária irritação e angústia, tendo ele que abandonar seus afazeres diários para se dedicar a inúmeros e infrutíferos telefonemas para a recorrida visando resolver problemas ao qual não deu causa, não tendo havido da parte adversa nenhuma colaboração para a rápida solução.

As prestadoras de serviço, auferindo lucro com o serviço que oferecem, e que é contratado pelo consumidor, tem a obrigação de prestá-lo adequadamente, inclusive preservando o cliente de que tenham sua rotina e sua paz abaladas por conta de falhas desta natureza, lembrando que *o dano moral subjetivo é aquele que atinge a esfera da intimidade psíquica, tendo como efeito os sentimentos de dor, angústia e sofrimento para a pessoa lesada.*¹

Entendo, assim, neste específico caso, em que não houve apenas a má prestação do serviço que, de regra, não seria essencial, mas

¹ Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor, 2ª Edição, Saraiva, pág. 241.



VCAS
Nº 71001765874
2008/CÍVEL

também a necessidade de exaustivos e infrutíferos contatos, aos quais não foram dispensadas a atenção exigível, configurado o dano moral.

Apenas merece reparos a decisão no que se refere ao *quantum* indenizatório.

Tenho que o valor de **R\$ 1.500,00** ajusta-se às circunstâncias do caso concreto e à situação experimentada pelo autor.

Em face do exposto, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para reduzir a condenação a título de danos morais para o valor de **R\$ 1.500,00**, mantendo-se os consectários da sentença.

Sem sucumbência, na exegese do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

DR. JOÃO PEDRO CAVALLI JÚNIOR - De acordo.

DR. RICARDO TORRES HERMANN (PRESIDENTE) - De acordo.

DR. RICARDO TORRES HERMANN - Presidente - Recurso Inominado nº 71001765874, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME."

Juízo de Origem: 5.JUIZADO ESPECIAL CIVEL F.CENTRAL PORTO ALEGRE - Comarca de Porto Alegre