



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2017.0000924329

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1001197-91.2016.8.26.0428, da Comarca de Paulínia, em que é apelante/apelado SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA, é apelado/apelante LUIZ MESSIAS MANTOVANI ROZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da ré, prejudicado o apelo do autor. V.U.**

, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAYME QUEIROZ LOPES (Presidente) e PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 30 de novembro de 2017.

Milton Carvalho
Relator
Assinatura Eletrônica

Voto nº 20129.

Apelação nº 1001197-91.2016.8.26.0428.

Comarca: Paulínia.

Apelantes e reciprocamente apelados: Luiz Messias Mantovani Roza e Sky Brasil Serviços Ltda.

Juiz prolator da sentença: Marta Brandão Pistelli.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Débitos da fatura do autor relativos à contratação de um ponto adicional. Alegação verossímil não infirmada. Ré que alega não disponibilizar equipamento adicional para o plano contratado (Sky Livre Turbo). Contestação desacompanhada do contrato. Fornecedora que não logrou infirmar a tese do consumidor. Instalação do equipamento devida. Danos morais não configurados. Mero inadimplemento sem repercussão excepcional. Recurso da ré parcialmente provido e prejudicado o do autor.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenização por danos morais, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 168/170, cujo relatório se adota, para, tornando definitiva a liminar concedida, determinar a instalação de um ponto adicional de TV a cabo, bem como condenar a ré ao pagamento de R\$3.000,00, a título de indenização por danos morais, com juros moratórios a partir do evento danoso e correção monetária a contar do arbitramento. À ré foram atribuídos os ônus de sucumbência, com honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor da condenação.

Inconformadas, ***apelam as partes.***

A ré sustenta que não é possível a instalação de equipamento adicional no pacote contratado pelo autor; que inexistente arbitrariedade quanto à cobrança do aparelho avulso; que a condenação é absurda e que o valor fixado pelo douto Juízo *a quo* é abusivo, porque excede mais de 10 vezes o valor da

suposta e não comprovada recarga. Requer, assim, seja julgada improcedente a demanda ou, subsidiariamente, seja reduzido o valor da indenização (fls. 173/181).

O autor argumenta que a ré não provou as dificuldades para instalação do ponto adicional alegadas; que deve ser mantida a aplicação de multa diária no valor de R\$500,00 diários, na linha do que foi decidido liminarmente e que o valor da indenização por danos morais é irrisório, ante o poderio econômico da ré, comportando majoração. Requer, assim, o provimento do recurso (fls. 187/201).

Houve resposta (fls. 206/211).

É o breve relato.

O recurso da ré é de ser parcialmente provido, restando prejudicado o do autor.

O autor alega que contratou os serviços da ré, pagando a quantia de R\$418,80, para obter um ponto adicional promocional de TV a cabo (Sky livre) e que, apesar disso, a empresa não cumpriu sua obrigação. Nesse contexto, ajuizou a presente demanda, visando a compelir a ré a instalar o ponto contratado e indenizar os danos sofridos.

A petição inicial foi instruída com a fatura do cartão de crédito do autor, que comprovam o pagamento da “Sky recarga” de forma integral, tendo em vista a quitação da parcela 12/12 (fls. 51). E as reclamações de outros consumidores no *site* Reclame Aqui corroboram a alegação de que os assinantes da Sky Livre teriam direito a um ponto adicional de TV a cabo (fls. 55/76).

Embora a ré tenha sustentado que não disponibiliza equipamento adicional para o serviço contratado (Sky Livre Turbo), não

comprovou tal fato, porque se limitou a juntar uma tela do seu sistema interno (fls. 97), sem comprovar as reais condições do referido pacote de serviços.

Nesse contexto, como a ré não logrou infirmar as alegações do autor, ônus que lhe competia, o acolhimento da obrigação de fazer (instalar o ponto adicional) era mesmo medida que se impunha.

Como bem concluiu o douto Juízo *a quo*, *as alegações do Requerente são verossímeis, porque respaldada pelos documentos juntados na Inicial (fls. 55/78), em especial a fatura do cartão de crédito às fls. 26/51 e os e-mails trocados entre as partes (fls. 55/76). [...] a demandada se limitou a apresentar Defesa desprovida de qualquer elemento hábil a elidir as firmes alegações do autor de que não contratou dois pontos de acesso, de forma que é de se presumir que são verdadeiras as alegações constantes na Inicial (fls. 169).*

Apesar disso, não prospera o pedido de arbitramento de multa cominatória, porque a ré demonstrou ter instalado o equipamento adicional para o autor (fls. 177), fato não infirmado em contrarrazões.

Melhor sorte não assiste ao autor quanto aos danos morais.

A petição inicial é genérica quanto aos danos morais, sem narrar uma situação concreta, específica e excepcional vivenciada pelo autor em virtude da negligência da ré. Ele narra apenas que a ocorrência de *uma falha duradoura e reiterada na prestação de serviços* (fls. 14), fato que, por si só, não gera danos morais passível de indenização por danos morais.

No caso, não se verifica a existência de abalo que tenha extrapolado o mero aborrecimento do dia a dia. É claro que todo e qualquer inadimplemento contratual gera decepção e aborrecimento pela quebra da expectativa, contudo, salvo em situações excepcionais e bem delineadas, a

simples frustração decorrente do inadimplemento não é indenizável, mas somente a ofensa a direitos da personalidade, ou aquele sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado no caso concreto.

Nesse sentido, em casos análogos:

*OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO - Prestação de Serviço. TV por assinatura. Interrupção de sinal do ponto adicional e cobrança de valor superior ao contratado. Acolhimento parcial dos pedidos. **Tutela antecipada ratificada. Restabelecimento do sinal do ponto adicional e restituição dos valores cobrados acima da mensalidade ajustada. Dano moral, porém, que não restou configurado. Ausência de potencial lesivo que extrapole o mero aborrecimento.** Serviço que não foi completamente interrompido. Valor pago a maior que não se afigura deveras substancial e será restituído. Sucumbência recíproca. Hipótese em que não se verifica a sua ocorrência. Ônus carreado exclusivamente à parte requerida com arbitramento da verba honorária em R\$ 2.500,00. - RECURSO EM PARTE PROVIDO. (TJSP, Apelação nº 1029131-02.2015.8.26.0576, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Ramon Mateo Júnior, j. 28/06/2017) (realce não original).*

*Pretensão à obrigação de fazer, cumulada com a indenização por danos materiais e morais – Descumprimento de instalação de **ponto adicional para recebimento de sinal de televisão a cabo** – Ilícito configurado – Responsabilidade objetiva da companhia – **Ausência de prova de dano moral** – Inexistência de comprovação de algum abalo ou lesão concreta, bem como de ofensas aos direitos de personalidade – Normas de regência do ressarcimento extrapatrimonial que não contemplaram estados hipotéticos ou remotos, assentados em sensibilidade exacerbada ou susceptibilidade acentuada perante as adversidades negociais, contingências obrigacionais e os percalços do cotidiano – Indenização indevida – Manutenção da verba honorária –*

Recurso não provido. (TJSP, Apelação nº 1010563-98.2016.8.26.0576, 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. César Peixoto, j. 17/08/2016) (realce não original).

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Prestação de Serviços. Instalação de ponto adicional de recepção de sinal. Cancelamento dos pontos. Ré que não se desincumbiu do ônus de demonstrar fato impeditivo ao direito do autor. Violação dos direitos do usuário dos serviços, caracterizando a responsabilidade da prestadora. Determinação para reinstalação dos pontos adicionais. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. NÃO CONFIGURAÇÃO DE ILÍCITO. AUSÊNCIA DOS PRESSUPOSTOS NECESSÁRIOS A ENSEJAR A REPARAÇÃO DE DANOS. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Inexistência de demonstração de que a conduta por parte da ré causou sofrimento passível de indenização. Dano não demonstrado. Inteligência do artigo 186 do Código Civil. (TJSP, Apelação nº 0018276-23.2010.8.26.0554, 32ª Câmara de Direito Privado, Rel. Luis Fernando Nishi, j. 29/03/2012) (grifo não original).

Em suma, o impasse se enquadra nos dissabores diários advindos das relações sociais e negociais a que todos nós estamos sujeitos, incapazes de afrontar os direitos personalíssimos do autor.

Por fim, considerando a sucumbência da ré quanto à obrigação de fazer e a sucumbência do autor quanto ao pedido indenizatório, as custas e despesas deverão ser rateadas igualmente entre as partes, cabendo a cada uma delas pagar honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, fixados em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10% sobre o valor da causa (R\$15.000,00), corrigido desde o ajuizamento, considerando o trabalho dos advogados no feito, em trâmite desde 29/03/2016.

Ante o exposto, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso da ré, para afastar a indenização por danos morais, ***e julga-se prejudicado*** o do autor.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator