Registro: 2018.0000395720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 1014142-30.2016.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante CLARO S/A, é apelada KATIA RODRIGUES AMARO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), CRISTINA ZUCCHI E SOARES LEVADA.

São Paulo, 23 de maio de 2018.

NESTOR DUARTE

RELATOR

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1014142-30.2016.8.26.0196
Comarca: Franca - 1ª Vara Cível
Apelante(s): Claro S/A
Apelado(a)(s): Katia Rodrigues Amaro

VOTO nº 29.574

Ementa: Telefonia. Serviços de TV digital, internet e telefone cancelados mesmo após comprovação do pagamento tardiamente realizado. Falta de registro do pagamento que não isenta a prestadora de compensar a falha na prestação de serviços. Restabelecimento não realizado após prova da quitação. Desprezo aos diversos contatos realizados pela consumidora. Danos morais verificados. Valor da indenização mantido. Honorários advocatícios majorados (art. 85, §11º, CPC). Recurso improvido.

Visto.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Claro S/A (fls. 90/94) contra r. sentença (fls. 81/87), cujo relatório adoto e que julgou procedente ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, condenando a ré a restabelecer os serviços suprimidos sob pena de multa diária de R$ 300,00, limitada a R$5.000,00 mensais, condenando-a, ainda, a pagar à parte autora indenização por dano moral de R$ 12.000,00, corrigidos e com juros, além dos ônus da sucumbência.

Alega a ré que o dano moral indenizável não foi comprovado, afirmando que a condenação foi excessiva e desproporcional. Requer a improcedência da ação ou a minoração dos danos morais para R$1.000,00.

Recurso preparado, recebido e respondido.

É o relatório.

Conheço do recurso.

A autora contratou serviços de TV digital, internet e telefone. Alegou que deixou de pagar pontualmente as faturas dos meses de abril e maio de 2016 por desarranjo financeiro, quitando esse débito em junho, após abatimento concedido pela ré em correspondência enviada à sua residência.

Aduz que precisava dos serviços de internet para seu filho, que cursava o ensino médio, e para ela própria, matriculada em curso de ensino à distância. Afirma que a ré foi comunicada do pagamento em 07/6/2016 e que depois disso entrou em contato com ela inúmeras vezes, pessoalmente e por telefone, para exigir o restabelecimento dos serviços.

A autora descreveu parte do ocorrido, visando à regular prestação dos serviços contratados:

> "KATIA aguardou por 3 dias, porém os serviços não retornaram. Assim, tornou a ligar para a central de atendimento da ré, esperando que a situação fosse resolvida. Neste momento recebeu a informação de que o pagamento ainda não constava no sistema. Desacreditada, a autora, então, requisitou o cancelamento dos serviços. A evitar o cancelamento, a atendente disse que sua TV e internet seriam reestabelecidos, porém caso o pagamento não fosse constatado haveria nova suspensão. Depois de 5 dias, como dito pela atendente, a TV Digital e internet param de funcionar, ou seja, o sistema da empresa não constou o pagamento efetuado quase 10 dias antes.
>
> Sem paciência, nos dias 15, 17, 18 e 19 de junho, a autora, da casa de uma amiga, encaminhou e-mails para a NET com cópias do comprovante de pagamento do débito, exigindo o reestabelecimento dos serviços. Ignorados os pedidos, no dia 20 a autora foi com seu marido até a local físico da ré, onde mostrou o comprovante de pagamento. O funcionário da ré tirou cópias do documento e enviou para central de cobranças, aguardando a baixa ser dada. Neste momento os serviços foram reestabelecidos.
>
> No dia seguinte, no entanto, a suspensão voltou a ocorrer. Novamente a autora dirigiu-se à NET, onde lhe foi informado que até a central dar ciência do pagamento eles teriam que requisitar diariamente o reestabelecimento dos serviços.
>
> Foi o limite do desrespeito.

> No todo, foram inúmeras as ligações e e-mails encaminhados para a ré, tudo no intuito de, amigavelmente, os serviços serem reestabelecidos. A exemplificar: 056161299793474, 056161299618937, 056161293956887, 056161295027661, 056161293923424. Fora esses protocolos citados, outros 30, aproximadamente, foram gerados. A NET, assim, tinha total ciência de que não havia débito da autora.
>
> Não basta. No dia 25 de junho de 2016 funcionários da ré foram à residência de KATIA e retiraram toda a aparelhagem. No dia 27 do mesmo mês, a autora recebeu um e-mail da empresa ré, informando que o contrato de prestação de serviço estava rescindido "devido a não localização do pagamento dos débitos já esclarecidos em comunicações anteriores" (fls. 02/03).

O trecho acima citado ilustra o tratamento desidioso conferido à autora, demonstrando que o cancelamento dos serviços, em especial o de internet, não provocou mero aborrecimento, mas sim grande aflição à autora.

Os inúmeros contatos realizados para tentativa de solução do problema, que afetou a comunicação, o descanso, o lazer, e a rotina da requerente, provocaram transtorno acima do normal. A angústia provocada pelo descaso da ré, que, inclusive, retirou toda a aparelhagem da residência da apelada após ter sido formalmente cientificada do pagamento do débito, configura o dano moral, cuja indenização foi moderadamente arbitrada em R$12.000,00.

Mantenho, pois, a r. sentença, majorando os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

Isto posto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Nestor Duarte – Relator