


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL I - SANTANA

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ENGENHEIRO CAETANO ÁLVARES, 594, São Paulo - SP - CEP 02546-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1022446-21.2016.8.26.0001**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Enriquecimento sem Causa**
 Requerente: **Allan Fernando Barbosa da Silveira**
 Requerido: **Tim Celular S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Aluísio Moreira Bueno****Vistos.**

Relatório dispensado nos termos do art. 38 da Lei 9.099/95.

Fundamento e decido.

Narra o autor que, mesmo adimplente com sua obrigação de pagamento, a ré interrompeu o serviço de conexão à internet. Requer o restabelecimento de tal serviço e indenização por danos morais.

A ação é **parcialmente procedente**.

Com efeito, a relação entre as partes é de consumo, pois o autor enquanto destinatário final contratou a ré para a prestação de serviços.

Compulsando a contestação e documentos, não há nada que demonstre a ininterrupção da conexão com a internet. Ressalto que, por ser a detentora da tecnologia, o ônus é seu. Assim, a conduta da ré viola a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), em seu art. 7º:

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

(...) IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;

Entende-se na atual quadra da história que o acesso à internet é essencial para o desenvolvimento da personalidade e para o exercício das mais diversas atividades (econômica, cultural, educacional etc.). Como corolário desta ideia, o Marco Civil da Internet também prescreve:

Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como:

I - o reconhecimento da escala mundial da rede;

II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL I - SANTANA

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ENGENHEIRO CAETANO ÁLVARES, 594, São Paulo - SP - CEP 02546-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

exercício da cidadania em meios digitais;

Art. 3º A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios:

V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;

Desta maneira, deve a ré restabelecer o serviço de conexão à internet, no prazo de 48 horas, no plano inicialmente contratado no valor de R\$69,90, sem prejuízo dos reajustes previstos em contrato..

No tocante ao dano moral, entende o **TJ-SP**:

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC. DANOS MORAIS. Interrupção injustificada no fornecimento dos serviços. Ocorrência. Questão acobertada pelos efeitos da coisa julgada material em razão da ausência de impugnação recursal. Danos morais. Existência. A interrupção indevida dos serviços de internet extrapola o mero dissabor em vista das necessidades da vida moderna e do óbice injustificado e ilegítimo de comunicação. Arbitramento do valor de indenização a título de danos morais no montante de R\$ 10.000,00, de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, observadas as peculiaridades da lide. Sucumbência da Ré. Reforma parcial da r. sentença. RECURSO DE APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDO. (TJ-SP - APL: 10390719520148260100 SP 1039071-95.2014.8.26.0100, Relator: Berenice Marcondes Cesar, Data de Julgamento: 26/05/2015, 28ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 08/06/2015)

Prestação de serviços. Telefonia fixa. Ação de indenização por danos morais cumulada com obrigação de fazer e antecipação de tutela. Liminar indeferida. Interrupção injustificada do serviço. Ação julgada procedente, determinado o restabelecimento do serviço de internet. Apelação da autora. Renovação dos argumentos anteriores. Má prestação dos serviços. Pretensão ao recebimento de dano moral. Dano moral configurado. Indisponibilidade do serviço de internet na empresa autora. Dissabores que vão além do razoável. Indenização pelos danos morais arbitrada em R\$4.000,00. Obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Função punitiva e educativa da reparação por danos morais. Pessoa jurídica, embora não seja titular de honra subjetiva, tem imagem e reputação que podem sofrer abalo moral perante clientes e terceiros. Súmula 227 do C. STJ. Reprovabilidade da conduta da apelada. Sentença parcialmente reformada, para fixar o valor dos danos morais. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - APL: 00731025820108260114 SP 0073102-58.2010.8.26.0114, Relator: Francisco Occhiuto Júnior, Data de Julgamento: 22/01/2015, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL I - SANTANA
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ENGENHEIRO CAETANO ÁLVARES, 594, São Paulo - SP - CEP 02546-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min
Publicação: 23/01/2015)

Ainda, observo que o autor, ora consumidor, tentou ver compostos os seus prejuízos, dirigiu-se ao SAC da ré e nada foi resolvido. Experimentou a ineficácia dos serviços de atendimento ao consumidor, composto por funcionários destreinados. *Gastou seu tempo para nada*. Teve ainda de buscar a via judicial. Logo, em vez de mero aborrecimento, de simples descumprimento contratual, a situação se subsume ao âmbito dos transtornos consideráveis, com aptidão a conduzir aos danos morais, pelo tempo desperdiçado.

A perda de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas.

Neste sentido, o advogado Marcos Dessaune desenvolveu a tese do desvio produtivo do consumidor, que se evidencia quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento (*lato sensu*), precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Em outra perspectiva, o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor).

Neste sentido recente decisão do e. TJSP:

“APELAÇÃO – INDENIZAÇÃO – MÓVEIS PLANEJADOS – INEXECUÇÃO PARCIAL – CDC – ABATIMENTO – PERCENTUAL – PERÍCIA CONCLUSIVA – JUROS DE MORA – TERMO INICIAL – DANOS MORAIS. – (...) - A conduta contratual e a frustração em desfavor do consumidor violam elemento integrante da moral humana, constituindo dano (modalidades própria e imprópria) indenizável – **desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune – inteligência dos artigos 186, 188 e 927 do Código Civil.** 'Quantum' arbitrado de acordo com a extensão do dano – R\$6.000,00 (seis mil reais) – artigo 944, do Código Civil; RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.” (TJ-SP - APL: 00046588320138260011 SP 0004658-83.2013.8.26.0011, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 01/07/2015, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 02/07/2015).

Ademais, o autor precisou ajuizar ação para fazer valer um direito inequívoco, que deveria de plano ter sido atendido pelo réu. É patente a violação a boa-fé objetiva pelo demandado.

Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pelo autor violou a dignidade da pessoa humana, gerando perda de tempo irrecuperável, dor e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL I - SANTANA
2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA ENGENHEIRO CAETANO ÁLVARES, 594, São Paulo - SP - CEP 02546-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

do dano moral.

Caracterizado o fato ilícito praticado pelo réu, cabível a condenação por danos morais, cujo valor deve ser arbitrado levando-se em conta a intensidade do dano e o caráter duplice da reparação, bem como atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Passa-se à análise do valor de indenização por danos morais.

A matéria referente à fixação do *quantum* indenizatório pelos danos morais sofridos, no Direito Brasileiro, é delicada, e fica sujeita à ponderação do magistrado, fazendo-se necessário, para encontrar a solução mais adequada, que se observe o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, tal como já decidido pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça, não havendo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, sendo, portanto, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto (*RESP 435119; Relator Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira; DJ 29/10/2002*).

Considerando ter havido abalos maiores nos direitos de personalidade do autor, fixo a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que atende aos princípios norteadores da reparação por dano extrapatrimonial.

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

Ante o exposto e por tudo mais que dos autos consta, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos constantes na inicial para: **1) CONDENAR** a ré a restabelecer o serviço de conexão à internet em 48 horas, ficando deferida a antecipação de tutela neste ponto, sob pena de multa diária de R\$100,00, até o limite de R\$5.000,00, sem prejuízo de novas sanções, bem como para **restabelecer o plano anterior** de R\$69,90, com as observações no corpo da sentença. Na impossibilidade técnica, converto a obrigação de fazer em perdas e danos, já fixadas em cinco mil reais; **2) CONDENAR** a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, devidamente corrigidos a partir da emissão desta sentença pelos índices do TJ-SP ("A correção monetária da indenização do dano moral inicia a partir da data do respectivo arbitramento; a retroação à data do ajuizamento da demanda implicaria corrigir o que já está atualizado" STJ, Min. Ari Pagendler - e Súmula 362: "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento."), e juros de mora de 1% ao mês também a contar da data da prolação desta sentença, conforme entendimento recente da 4ª Turma do STJ, que vem consolidando que em casos de responsabilidade contratual, os juros de mora tem incidência a partir do arbitramento da condenação, pois, conforme esclareceu a Ministra Maria Isabel Galloti, *não há como incidirem antes desta data juros de mora sobre a quantia que ainda não fora estabelecida em juízo*. Assim, **extingo** o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC.

Sem custas e honorários advocatícios, nos termos do art. 55 da Lei 9099/95.

Recurso: As partes têm o prazo preclusivo de **48 horas** para, se o caso, requerer cópia dos depoimentos, fornecendo neste prazo 02 DVD para reprodução (Art. 633, § 1º das NSCGJ). O recurso, cujo prazo para interposição por advogado é de **10 (DEZ) dias** a contar da ciência da sentença, sem interrupção ou suspensão decorrente de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL I - SANTANA

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ENGENHEIRO CAETANO ÁLVARES, 594, São Paulo - SP - CEP 02546-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

eventual requerimento de cópia da gravação (Art. 633, § 2º das NSCGJ), deve vir acompanhado do preparo no valor de **R\$ 317,75** (Código da Receita 230-6 - Imposto Estadual), nos termos do Provimento CSM nº 1.670/2009.

Existindo mídias ou outros objetos que devam ser remetidos pela via tradicional (malote) à superior instância, o valor da taxa do porte de remessa e de retorno é de **R\$ 32,70**, correspondente a um volume de autos para cada objeto a ser encaminhado (Art. 1.275, § 3º das NSCGJ).

SE PLEITEADA, HOMOLOGO, DESDE JÁ, A DESISTÊNCIA DO PRAZO RECURSAL e dou por transitada em julgado esta sentença.

Execução da sentença: Intimado da expedição da certidão do trânsito em julgado da r. sentença/v. acórdão, deverá o devedor cumprir voluntariamente a condenação, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena da incidência da multa de 10% sobre o valor total da condenação, nos termos do disposto no art. 52, V, da Lei nº 9.099/95 c.c. art. 523, § 1º, do Código de Processo Civil, bem como, se houver condenação por litigância de má-fé, efetuar o pagamento da respectiva multa, no prazo de 15 (quinze dias), por meio da **guia DARE** (Código da Receita 230-6 – Imposto Estadual), sob pena da expedição de certidão para inscrição na dívida ativa da Fazenda Pública Estadual. Na hipótese de não cumprimento da sentença e caso a condenação seja de pagamento em dinheiro, o credor desassistido por advogado desde logo requer o início da execução, com encaminhamento dos autos ao Contador, o que, desde já, fica deferido pelo MM Juiz de Direito. O credor assistido por advogado deverá apresentar planilha de cálculo com a multa de 10% do artigo 523, § 1º do Código de Processo Civil, indicando bens penhoráveis livres e desembaraçados (arts. 798, parágrafo único, e 829, § 2º, ambos do CPC), por meio de petição nos autos de incidente de cumprimento de sentença, na forma estabelecida no Comunicado CG nº 1.631/2015, publicado no DJE de 15 de dezembro de 2015. No silêncio, será presumida a satisfação da obrigação e o processo será arquivado com a baixa definitiva do sistema, independentemente de nova intimação.

Os interessados, após 45 (quarenta e cinco) dias do trânsito em julgado da sentença, poderão pedir a restituição, desde já deferida, dos documentos, apresentados ao ofício de justiça, cuja digitalização em PDF seja tecnicamente inviável devido ao grande volume, por motivo de ilegibilidade (como papéis antigos ou escritos desgastados), em razão do meio em que originalmente produzidos (como mídias, mapas, plantas, radiografias e assemelhados) ou por que devam ser entregues no original, presumindo-se, no silêncio, a concordância com sua inutilização e encaminhamento à reciclagem.

Informo que:

1- "Nos Juizados Especiais Cíveis, todos os prazos serão contados de forma contínua (Enunciado 165 do FONAJE - Fórum Nacional de Juizados Especiais), *excluindo o dia do começo e incluindo o dia do vencimento*" (Enunciado 74 do FOJESP - Fórum dos Juizados Especiais do Estado de São Paulo);

2- Nos Juizados Especiais Cíveis, os prazos processuais contam-se da data da intimação ou da ciência do ato respectivo, e não da juntada do comprovante da intimação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO REGIONAL I - SANTANA

2ª VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA ENGENHEIRO CAETANO ÁLVARES, 594, São Paulo - SP -
CEP 02546-000

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

(Enunciado 13 do FONAJE - Fórum Nacional de Juizados Especiais).

3- *A correspondência ou contra-fé recebida no endereço da parte é eficaz para efeito de citação, desde que identificado o seu recebedor* (Enunciado 5 do FONAJE - Fórum Nacional de Juizados Especiais), e, portanto, também para efeito de intimação.

P.I.C.

ALUÍSIO MOREIRA BUENO

Juiz de Direito

São Paulo, 01 de dezembro de 2016.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**