

**Rescisão do contrato - Operadora de telefonia -
Prestação de serviço - Internet - Banda larga -
Velocidade inferior à contratada - Código de
Defesa do Consumidor - Responsabilidade
objetiva - Repetição do indébito -
Restituição em dobro**

Ementa: Rescisão de contrato. Prestação de serviços. Internet banda larga. Velocidade aquém da contratada. Serviço defeituoso. Aplicação do CDC. Montante pago em excesso. Restituição em dobro. Correção monetária. Incidência do desembolso.

- Não tendo a ré, prestadora do serviço público de telefonia, produzido prova relativa a fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, ficando claro que o serviço de internet banda larga foi disponibilizado em velocidade muito aquém da contratada, procedente é o pedido de restituição do montante pago em excesso.

- Sendo o consumidor indevidamente cobrado por serviços, sabendo a prestadora da inviabilidade técnica no seu fornecimento, a repetição do indébito deve ser na forma do parágrafo único do art. 42 do CDC, ou seja, por valor igual ao dobro do que foi cobrado e pago em excesso, acrescido de correção monetária, esta a partir de cada desembolso, e juros de mora a contar da citação.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0372.08.036625-8/001 - Comarca de Lagoa da Prata - Apelantes: 1ª) Utilidades Domésticas UD Ltda., 2ª) Apelante: Telemar Norte Leste S.A. - Apeladas: Telemar Norte Leste S.A., Utilidades Domésticas UD Ltda. - Relator: DES. GUILHERME LUCIANO BAETA NUNES

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 18ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, à unanimidade, EM DAR PROVIMENTO À PRIMEIRA APELAÇÃO E NEGAR PROVIMENTO À SEGUNDA.

Belo Horizonte, 14 de agosto de 2012. - *Guilherme Luciano Baeta Nunes* - Relator.

Notas taquigráficas

DES. GUILHERME LUCIANO BAETA NUNES (Relator)
- Cuida-se de duas apelações, sendo a primeira interposta por Utilidades Domésticas UD Ltda. (f. 234-242) e a segunda por Telemar Norte Leste S.A. (f. 245-254), ambas contrariando a sentença proferida às f. 226-230, pela qual o douto Juiz *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido inicial, para “decretar a rescisão do contrato firmado entre as partes, e condenar a ré a restituir à autora o valor de R\$15.291,85”, mais acréscimos legais, impondo o rateio das custas processuais.

Sustenta a primeira apelante, em síntese, que contratou com a ré, para cada uma de suas lojas, um plano de internet denominado “Velox”, no qual teria direito de acesso à banda larga na velocidade de 1 MB, mas na verdade a disponibilização do serviço se dera em apenas “300 KB”, ferindo o contrato firmado entre as partes, daí o ajuizamento da ação versada nestes autos; que, diante da cobrança indevida, requereu a restituição, em dobro, dos valores pagos a maior, entretanto, o douto Juiz sentenciante julgou procedente, em parte, o pedido, apenas para determinar a restituição do indébito de forma simples, o que não pode prevalecer, pois a espécie acomoda a incidência do disposto no parágrafo

único do art. 42 do CDC; que faz jus à restituição na forma dobrada, devendo a correção de tais valores incidir a partir das datas dos efetivos pagamentos, e não da data do ajuizamento da ação; que a ré deve ser condenada, com exclusividade, no pagamento das custas e honorários advocatícios.

A segunda apelante alega, basicamente, a necessidade de reforma da douda sentença, porque em seus registros não foram apuradas quaisquer irregularidades na prestação dos serviços e muito menos na cobrança pelos serviços prestados à autora; que desde a contratação foi disponibilizada a velocidade de 1 MB para a autora utilizar a internet banda larga, porém, em 21.09.2007, o Sr. Wesley Rodrigues, auxiliar administrativo da empresa apelada, via terminal telefônico, solicitou a alteração da velocidade de navegação para 300 KBPS; que, ao reduzir a velocidade da internet banda larga, a requerimento da contratante, agiu no exercício regular do direito; portanto, todos os valores da prestação de serviços são devidos; que não efetuou qualquer cobrança em desacordo com as normas da Anatel ou, ainda, de algum valor diferente do devido pela autora; que agiu de forma clara e transparente, dentro dos parâmetros contidos no CDC, decorrendo daí o não cabimento do pedido de restituição de valores pagos pela apelada.

Contrarrazões recursais às f. 261-265 e 266-274, pelo não provimento do recurso.

Ambos os recursos foram devidamente preparados (f. 244 e 255).

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos.

As apelações versam sobre questões convergentes, pelo que passo ao exame simultâneo de ambas.

Abstrai-se da inicial a afirmação da autora de que contratou com a ré, em 20.09.2005, um plano denominado “Velox”, no qual teria direito à internet banda larga de 1 MB, pagando por esta, mas lhe fora disponibilizada a velocidade de apenas “300kbps”. Em razão disso, busca a restituição do que pagou indevidamente.

É fato incontroverso que as partes celebraram contrato de prestação de serviços de acesso à internet banda larga, cuja velocidade prevista era de 1 MBPS, afirmativa essa que pode ser aferida através dos registros contidos no verso da nota fiscal fatura de f. 20, vencida em 20.10.2005.

Por mais que a ré, segunda apelante, se esforce em negar a falha na prestação dos serviços, os argumentos por ela expendidos em contestação e reprisados nas razões recursais, *data venia*, não encontram respaldo no caderno probatório.

Ao exame das notas fiscais, percebe-se que realmente houve alteração na modalidade de serviço de internet banda larga prestado à autora, haja vista que, em cada um das notas fiscais, alusivas a vários meses, consta como sendo disponibilizada a velocidade de 1 MBPS, ulteriormente reduzida para 300 kbps.

Diante das alegações da autora, tornou-se ônus da ré comprovar que, em cumprimento ao contrato, disponibilizara à autora o acesso a internet banda larga com velocidade de 1 mbps, tarefa da qual não se desvencilhou.

Não é muito dizer que a relação jurídica sob análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, notadamente ao comando do art. 14, que dispõe, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Em sendo assim, a responsabilização civil do fornecedor de serviços é objetiva e, obviamente, prescinde da comprovação da sua culpa na causação do dano ao consumidor.

Observe que, entre os litigantes, a operadora de telefonia é quem possui a tecnologia necessária para aferir a ocorrência de defeitos na prestação dos serviços disponibilizados aos seus clientes, sendo dela o ônus de provar que o serviço foi prestado sem qualquer vício, isto é, na velocidade primitivamente contratada.

É de reconhecer que a ré, em razão da capacitação técnica, bem como por manter em seus registros os contratos firmados com seus clientes, tinha plena capacidade de demonstrar que, em razão de viabilidade técnica, deu efetivo cumprimento a contrato disponibilizando à consumidora o serviço de internet banda larga com a velocidade de 1 MBPS, múnus não desempenhado.

A prova testemunhal produzida esclarece que desde a instalação do “Velox no computador da autora” foi verificada que “a velocidade disponibilizada era de apenas 300kbps”, situação confirmada após reclamações via 0800, haja vista o comparecimento de técnico no estabelecimento da ré, quando constatou a velocidade muito aquém da contratada.

Os espelhos de tela de computador carregados aos autos pela ré, segunda apelante, não se prestam a corroborar a versão dada aos fatos pela prestadora de serviços, já que sua argumentação se queda ao remanescente do contexto probatório, que, em toda a sua extensão, se mostra favorável à autora. Saliento que o *print* de f. 188, igualmente aos demais, além de produzido unilateralmente, não traz qualquer histórico de registro a evidenciar que a velocidade de internet fornecida era de 1 mb e que, por solicitação da consumidora, fora reduzida para 300 kbps.

Conforme bem salientado na sentença, em épocas passadas, notadamente em cidades mais distantes da Capital, a internet banda larga comercializada pela ré sempre foi aquém do patamar contratado, que anteriormente variava entre 1 MB, 600 kbps e 300 kbps.

Portanto, em se tratando de serviço cuja remuneração varia de acordo com a velocidade do serviço utili-

zado - internet banda larga -, não é justo que o consumidor contrate o serviço de mais alta velocidade e receba o mais lento, pagando por aquele. Aqui vai o velho adágio: gato por lebre.

Reconhecida a falha na prestação de serviços, não há como a ré, segunda apelante, se furtar a restituir à autora os valores pagos em excesso, pois, sem resquício de dúvida, a contraprestação devida pela consumidora deve ser na exata medida da velocidade de internet banda larga a ela disponibilizada durante todo o período de vigência do contrato, ou seja, correspondente aos 300 kbps.

Relativamente ao *quantum* a ser restituído pela ré à autora, o inadimplemento parcial do contrato, em razão de defeituosa prestação de serviços, há de ser na forma dobrada, com juros moratórios a contar da citação e correção monetária, a incidir a partir do desembolso de cada uma das parcelas pagas em excesso.

O comportamento da ré, prestadora do serviço público de telefonia, é altamente censurável, já que conhecedora de sua limitação técnica contratou com a autora o fornecimento de um serviço sabidamente que não poderia ser atendido a contento, buscando tirar proveito sobre o consumidor, que, sem o conhecimento técnico específico, esteve à mercê da ré, efetivamente pagando por um serviço não recebido na forma avençada.

Com essas considerações, dou provimento à primeira apelação, para determinar que o excesso cobrado seja restituído em dobro à autora, na forma do parágrafo único do art. 42 do CDC, sendo que a correção monetária deverá incidir a partir de cada desembolso realizado, e os juros moratórios a contar da citação.

Redimensiono os ônus de sucumbência para condenar a ré, com exclusividade, no pagamento das custas processuais, recursais e honorários advocatícios, estes em 15% sobre o valor da condenação.

DES. MOTA E SILVA (Revisor) - De acordo com o Relator.

DES. ARNALDO MACIEL - De acordo com o Relator.

Súmula - DERAM PROVIMENTO À PRIMEIRA APELAÇÃO E NEGARAM PROVIMENTO À SEGUNDA.