

Operadora deve indenizar por cobranças após cancelamento de serviço

27/06/2021

O dano moral decorre diretamente da violação do direito da vítima quando excede a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito.

Dollar Photo Club



Dollar Photo Club Segundo o TJ-SP, a operadora foi desidiosa ao manter a cobrança indevida

Assim entendeu por unanimidade a 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo ao condenar a Telefônica Brasil ao pagamento de indenização por danos morais a uma cliente em razão de cobranças indevidas. O valor foi arbitrado em R\$ 4 mil.

A cliente procurou a operadora para cancelar o serviço de telefonia fixa e manter apenas a internet. Consta dos autos que a empresa concordou com a mudança, mas um tempo depois teria alegado a impossibilidade de manter somente a internet por se tratar de um combo de serviços.

Assim, a Telefônica continuou cobrando indevidamente o pacote completo e chegou a cortar a internet da cliente. Segundo o relator, desembargador José Tarciso Beraldo, cabia à operadora informar com clareza, desde o primeiro contato, sobre a impossibilidade de cancelar um único serviço do combo.

"A apelante foi extremamente desidiosa, conforme se vê dos autos e foi reconhecido na r. decisão, ao agravar a situação de angústia da autora por não somente deixar de cessar os débitos totais na conta corrente como, ainda, por não atender à ordem judicial de reativação do serviço de internet no endereço indicado", afirmou.

Assim, para o magistrado, ficou configurado o dano moral pelos "dissabores decorrentes de desatendimento a pedido de cancelamento de assinatura de telefonia fixa". Ele considerou correta a decisão de primeira instância de arbitrar a indenização em R\$ 4 mil.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1011727-57.2019.8.26.0006**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-jun-27/operadora-indenizar-cobrancas-cancelamento-servico/>