

Vivo deve indenizar cliente que ficou com telefone fora de serviço

12/03/2022

O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida é escasso e irrecuperável, um recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa. Por isso, se houve lesão a esse tempo de uso pessoal deve ser assegurado o direito à indenização por dano moral.

Reprodução



Cliente de SP ficou sem internet e linha de telefone por 17 dias após trocar de plano
Reprodução

Com base na [teoria do desvio produtivo](#), o juízo da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo deu provimento a pedido de indenização de uma consumidora contra a operadora de telefonia Vivo.

No caso concreto, a consumidora ficou 17 dias com o celular bloqueado após mudar de plano. Apesar de optar por um pacote mais caro, percebeu que nenhum dos serviços oferecidos pela operadora estava funcionando. Ele entrou em contato com a empresa, mas não obteve nenhuma solução para o problema.

Diante disso, ela abriu um protocolo junto à Agência Nacional de Telecomunicações e teve o telefone reativado após uma semana. Um mês depois da resolução, contudo, os serviços foram novamente paralisados.

O entendimento vencedor foi do desembargador Sergio Gomes. O magistrado entendeu que a falha na prestação de serviços por parte da apelante, inegavelmente, causou danos morais ao apelado e, portanto, presente o dever de indenizar.

"Peregrinação de consumidor diante de fornecedor, buscando solucionar problemas na prestação de serviços, não pode passar impune, pena de descrédito de todo o sistema protetivo que emerge da Constituição Federal (artigos 5º, XXXII e 170, V) e se espraia pela legislação infraconstitucional", pontuou. Diante disso, a Vivo foi condenada a indenizar o consumidor em R\$ 5 mil.

Para **Léo Rosenbaum**, especialista em Direito do Consumidor e sócio do Rosenbaum Advogados Associados, em casos assim, "muitas pessoas ficam em dúvida se os ocorridos podem ser considerados danosos ou se apenas ocorreu o que o Judiciário chama de mero aborrecimento", explica.

"O artigo 6º do Código do Consumidor diz que os direitos básicos passam pela efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, e o artigo 14 esclarece que 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", destaca.

1056231-89.2021.8.26.0100



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-12/vivo-indenizar-cliente-ficou-telefone-fora-servico-2/>