AGRAVO DE INSTRUMENTO

2/2B - PRÁTICA CÍVEL

Rafael (agravante), brasileiro, casado, analista de sistemas, residente em Nova Iguaçu/RJ, contratou em 10 de janeiro de 2025, por escrito, pacote de serviços de internet banda larga com a empresa CONECTA FIBRA S.A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade do Rio de Janeiro/RJ, para instalação em sua residência, com velocidade de 300 Mbps, mediante pagamento de mensalidades de R$ 220,00 (duzentos e vinte reais).

Durante os primeiros meses, o serviço funcionou regularmente. A partir de agosto de 2025, porém, Rafael passou a enfrentar constantes quedas de conexão, lentidão e interrupções prolongadas do sinal de internet, especialmente no período noturno, justamente quando utilizava o serviço para realizar atividades profissionais em regime de teletrabalho. Em algumas ocasiões, chegou a ficar completamente sem conexão por mais de 24 horas.

Rafael entrou em contato diversas vezes com o atendimento da CONECTA FIBRA S.A., registrando protocolos, mas as providências se restringiam a promessas de "ajuste de sinal" e reinicialização remota do modem, sem solução definitiva. Técnicos chegaram a comparecer ao local, mas o problema persistiu. Ainda assim, a empresa continuou a cobrar integralmente o valor das mensalidades, sem qualquer abatimento proporcional por falha na prestação do serviço.

Diante da continuidade dos defeitos e dos prejuízos profissionais que passou a suportar (perda de prazos, impossibilidade de participar de reuniões on-line e necessidade de utilizar a internet móvel de seu celular, com custos adicionais), Rafael ajuizou **ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais** perante uma das Varas Cíveis da Comarca de Nova Iguaçu/RJ, em face de CONECTA FIBRA S.A.

Na petição inicial, alegou, em síntese, tratar-se de relação de consumo, com responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços, que estaria prestando o serviço de forma defeituosa, em violação aos arts. 6º e 22 do Código de Defesa do Consumidor. Requereu, em sede de **tutela provisória de urgência** (art. 300 do CPC), que o juízo determinasse:

- o imediato restabelecimento e manutenção adequada do serviço de internet contratada, com a velocidade de 300 Mbps, sob pena de multa diária; ou, subsidiariamente,
- a autorização para suspender o pagamento das futuras faturas até a efetiva regularização do serviço, sem inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes relativamente ao contrato discutido.

Sustentou que havia **probabilidade do direito**, diante da documentação que demonstrava a contratação, os protocolos de reclamação e a persistência de falhas, bem como **perigo de dano**, em razão da essencialidade do serviço para o

exercício de suas atividades laborais, com risco de novos prejuízos e até de perda de fonte de renda.

O magistrado recebeu a petição inicial e, em decisão interlocutória, **indeferiu a tutela provisória** requerida. Fundamentou que "não restou suficientemente demonstrada, neste momento inicial, a probabilidade do direito invocado", por entender que as falhas poderiam decorrer de fatores externos (como uso intensivo da rede na região) e que o autor não comprovou, de forma cabal, a alegada essencialidade do serviço de internet para sua atividade profissional. Acrescentou que o perigo de dano era "relativo", pois eventuais prejuízos poderiam ser reparados ao final do processo, concluindo pela ausência dos requisitos do art. 300 do CPC para concessão da medida.

Inconformado com o indeferimento da tutela provisória de urgência, Rafael o procura para que, na qualidade de seu advogado, **interponha o recurso adequado (excluídos os embargos de declaração) contra a decisão interlocutória**, visando à reforma do decisum para:

- obter a concessão imediata da tutela de urgência para restabelecimento adequado do serviço de internet banda larga na velocidade contratada, sob pena de multa diária; ou, subsidiariamente,
- suspender a exigibilidade das futuras mensalidades, sem inscrição de seu nome em cadastros de inadimplentes em razão do contrato discutido,

abordando todos os aspectos de direito material e processual pertinentes, à luz do Código de Processo Civil e do Código de Defesa do Consumidor.