



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2016.0000571152**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 4005395-61.2013.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é requerente [REDACTED] (JUSTIÇA GRATUITA), é requerido TELECOMUNICAÇÕES DE SAO PAULO S/A.

**ACORDAM**, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da Telefônica, v.u.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO NEGRÃO (Presidente), MARIO DE OLIVEIRA E RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI.

São Paulo, 8 de agosto de 2016

**RICARDO NEGRÃO**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

VOTO Nº : 31.900  
 APEL. Nº : 4005395-61.2013.8.26.0223  
 COMARCA : GUARUJÁ  
 APTE. : [REDACTED] (JUST GRAT)  
 APTE. : TELEFONICA BRASIL S/A  
 APDO. : OS MESMOS

DANO MORAL – Responsabilidade civil – Cobrança indevida e interrupção dos serviços – Perda do tempo livre – Prestação de serviço de telefonia fixa – Cobrança de valores além dos serviços contratados – Ausência de comprovação dos valores cobrados – Demonstração do total descaso da operadora de telefonia com o consumidor – Dever de indenizar pelo dano moral pela cobrança indevida, suspensão dos serviços e perda do tempo livre – Dano moral fixado em R\$ 10.000,00 – Correção monetária a partir do julgamento colegiado – Juros de mora a partir da citação – Repetição do indébito – Imposição de Multa (Astreintes) – Pretensão de afastamento pela companhia telefônica – Inexistência de vedação – Medida que serve para coibir a relutância da parte no cumprimento de uma decisão judicial – Apelação da autora parcialmente provida – Apelação da Telefônica improvida.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da Telefônica.

Recursos de apelação interpostos pela Sra. [REDACTED] e por Telefônica Brasil S/A, dirigidos à r. sentença proferida pela Dra. Gladis Naira Cuvero, MM<sup>a</sup>. Juíza de Direito da E. 2<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Guarujá (fl. 85-89), que julgou parcialmente procedente a denominada “ação de obrigação de fazer c.c indenização por cobrança indevida e reparação por danos morais com pedido de tutela antecipada” (fl. 1-8).

Apela a autora, sustentando em razões recursais: (a) ocorrência de danos morais pela interrupção dos serviços e pela perda do tempo útil; (b) condenação em indenização não inferior a 40 salários mínimos; (c) juros e correção monetária a partir da citação; (d) majoração dos honorários advocatícios (fl. 93-103).

Preparo ausente em razão da gratuidade de justiça concedida (fl. 27).

Por sua vez, recorre a Telefônica, sustentando em apertada síntese: (a) impossibilidade de restituição em dobro; (b) afastamento da multa imposta; (c) redução dos valores impostos pela r. sentença (fl. 104-113).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

Preparo em fl. 114.

Contrarrazões da autora em fl. 118-122..

Tempestividade anotada. A r. Sentença foi disponibilizada no Diário de Justiça Eletrônica no dia 28 de setembro de 2015 (fl. 92). O recurso da autora foi interposto nessa mesma data (fl. 93) e o recurso da Telefônica foi interposto aos 7 de outubro de 2015 (fl. 104), ambos dentro do quinquênio legal.

É o relatório do essencial.

Os recursos serão analisados em conjunto.

I. DO MÉRITO RECURSAL

Incontroversa a cobrança e a suspensão dos serviços, sem qualquer justificativa legal.;

A r. sentença neste aspecto fundamentou (fl. 86-87):

[..]

O pedido da parte autora merece parcial acolhimento, isto porque, diante da inversão probatória determinada (fl. 71-irrecorrida), a parte requerida não cumpriu o singelo ônus probatório que lhe incumbia, qual seja, da comprovação nos autos das balizas contratuais e a legitimação da cobrança dos valores impugnados e objeto da lide (artigo 333, inciso II do CPC cumulado com artigo 6º, inciso VIII do CDC).

De se observar que a Telefônica não comprovou nos autos a forma como foi contratado os serviços, nem a origem dos valores cobrados e impugnados pela autora, de forma que evidente a ilegalidade da cobrança dos valores bem como da suspensão dos serviços, visto que não houve impugnação específica, tendo inclusive a requerida admitido a interrupção dos serviços, fazendo-o expressamente em sua defesa:

“Ora, Excelência, a parte autora ficou sem os serviços por curtíssimo intervalo de tempo” (fl. 34, quinto parágrafo).

O longo caminho percorrido pela autora, nos termos do relatado inicialmente (fl. 2-3), prescinde de prova do dano moral.

Evidente que as cobranças e a interrupção dos serviços as diversas tentativas infrutíferas de solucionar o problema demonstram o total descaso da operadora de telefonia com o consumidor, devendo a pessoa jurídica indenizar o consumidor pelo dano moral decorrente da perda do tempo livre.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

Lembra o Desembargador fluminense Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho que “o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique em prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos” (Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual, in AMAERJ Notícias Especiais, n. 20, junho/2004).

A indenização pela perda do tempo livre é possível em “situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se vêem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como 'normal', em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de call center em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre” (Leonardo de Medeiros Garcia, Direito do Consumidor –Código Comentado e Jurisprudência, 6ª ed., Niterói/RJ, Editora Impetus, 2010, p. 67).

A falha na prestação dos serviços restou caracterizada, tanto pela cobrança de valores indevidos, como pela interrupção dos serviços, ainda que por curto espaço de tempo, o que extrapola o mero dissabor, acarretando dano moral por falha na prestação dos serviços.

Destarte, nos termos do art. 14 caput do Código de Defesa do Consumidor, deve a Telefônica ressarcir a apelante pelos prejuízos causados pelo abalo moral suportado.

## II. DO QUANTUM INDENIZATÓRIO

Tormentosa, é a quantificação em pecúnia de um dano extrapatrimonial sofrido. Sabido que a honra de uma pessoa (natural ou jurídica) não possui preço e que a ofensa à dignidade humana é, do ponto de vista monetário, irreparável. A indenização atualmente vem sendo amparada pelas vigas da atenuação dos prejuízos e da prevenção para que o causador não mais volte a agir de maneira repreensível.

Nesta esteira, formou-se entendimento remansoso que não



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

apenas a dor, o constrangimento, o prejuízo subjetivo que se visa indenizar presta-se de norte do quantum. Também o caráter punitivo-preventivo da indenização deve ser prestigiado, evitando-se tanto o enriquecimento sem causa e prestígio da denominada “indústria do dano moral”, como a sensação de impunidade daquele que age em desconformidade com os preceitos legais, sociais e morais.

No caso em testilha, a Turma Julgadora entende que a verba indenizatória deve ser fixada em R\$ 10.000,00, pautando-se nos seguintes critérios objetivos: (a) a idoneidade da demandante; (b) a falta de veracidade quanto ao inadimplemento; (c) o descaso da prestadora de serviços diante das inúmeras reclamações feitas pelo consumidor; (d) a perda do tempo livre da demandante; (e) o abalo psíquico do consumidor; (f) a cobrança de valores indevidos e a interrupção dos serviços; (g) a resistência da demandada em assumir sua responsabilidade e o grau de culpa; e (h) o porte econômico das partes envolvidas.

O montante arbitrado será atualizado a partir deste julgamento, incidindo juros desde a citação.

### III. DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

No que se refere ao dano material, o Relator entende que incide sobre o caso vertente o Código de Defesa do Consumidor, em especial o art. 42, que prescinde do elemento subjetivo, não tendo a financeira demonstrado tratar-se de engano justificável, diante de inúmeros questionamentos enfrentados nos Tribunais.

A regra é suficientemente clara e o entendimento ora acolhido é acompanhado pela doutrina:

Art. 42 - Parágrafo único - O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

[..] a devolução simples do cobrado indevidamente é para os casos de erros escusáveis dos contratos entre iguais, dois civis ou dois empresários, e está prevista no CC/2002. No sistema do CDC, todo o engano na cobrança de consumo é, em princípio injustificável, mesmo o baseado em cláusulas abusivas inseridas no contrato de adesão, ex vi o disposto no parágrafo único do art. 42. Cabe ao fornecedor provar que seu engano na cobrança, no caso concreto, foi justificado (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, por Cláudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, 2ª ed., 2006, p. 593).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

Assim, ante a cobrança de valores indevidos (não contratados), o pagamento em excesso deve ser em dobro. Mantida, pois, a r. sentença de primeiro grau.

#### IV. DA MULTA IMPOSTA

Consigne-se por fim observar que no tocante à imposição de multa diária, em caso de descumprimento da ordem judicial, não há ilegalidade. A imposição da multa serve para coibir a relutância da parte no cumprimento de uma decisão judicial.

Serve como reforço no atendimento de um comando judicial. Observe-se que não há vedação legal a essa medida, pois a imposição de multa diária no cumprimento de ordem de natureza obrigacional está prevista no ordenamento jurídico (CPC/2015, arts. 536, § 1º e 537).

Neste sentido o STJ já se posicionou com o seguinte julgado:

**AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. MULTA FIXADA EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. POSSIBILIDADE. VALOR ARBITRADO.**

1. A multa cominatória, prevista nos arts. 461 E 461-a DO Código de Processo Civil, é reservada por lei para as hipóteses de ações que tenham por objeto o cumprimento de obrigação de direito material de fazer, não fazer ou de entregar coisa certa, e tem por finalidade garantir a eficácia dos provimentos judiciais.
2. Na hipótese dos autos, a decisão judicial que fixou as astreintes fundou-se em obrigação de não fazer, consubstanciada na determinação de que se suspenda qualquer movimentação na conta-corrente do agravado.
3. A fixação das astreintes por descumprimento de decisão judicial baseia-se nas peculiaridades da causa. Assim, afastando-se a incidência da Súmula nº 7/STJ, somente comporta revisão por este Tribunal quando irrisória ou exorbitante, o que não ocorreu na hipótese dos autos, em que o valor foi arbitrado em R\$ 500,00 (quinhentos reais). Precedentes.

4. Agravo regimental não provido.

(STJ, AgRg no AREsp. 278270/RS (2012/0275677-2), 3ª Turma, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, J. 06/08/2013, DJE 09/08/2013).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Assim, se Telefônica não cumprir a ordem judicial exarada na r. sentença, deve responder pela multa aplicada, podendo esta ser limitada a critério do Juízo, observando por fim que o valor fixado diário (R\$ 200,00) em nada se mostra excessivo.

V. DISPOSITIVO

Em razão do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso da autora e negam provimento ao recurso da Telefônica.

RICARDO NEGRÃO  
RELATOR