



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2019.0000138486**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002603-78.2017.8.26.0472, da Comarca de Porto Ferreira, em que é apelante NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA, é apelado [REDACTED].

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores WALTER FONSECA (Presidente), RENATO RANGEL DESINANO E MARINO NETO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2019.

**Walter Fonseca**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**VOTO N° 27.956**

**APELAÇÃO N°: 1002603-78.2017.8.26.0472**

**COMARCA: PORTO FERREIRA 1ª VARA**

**APELANTE: NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

**APELADO: TRANSPORTADORA JULE LTDA**

**MM. JUIZ DE 1º GRAU: Daniel Felipe Scherer Borborema**

**DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PROCEDÊNCIA PRETENSÃO DE REFORMA DESCABIMENTO** Extensa prova documental produzida nos autos demonstrando a contratação de novo plano de serviços de telefonia, com benefícios financeiros para a autora, e o respectivo descumprimento pela ré daquilo que restou acordado entre as partes, promovendo cobranças indevidas lançadas em faturas de consumo, bem como suspendendo por dias o respectivo serviço à autora, trazendo, conseqüentemente, evidente prejuízo no desenvolvimento das atividades de transporte praticadas pela empresa requerente, ramo profissional onde se mostra praticamente indispensável a utilização de telefone para comunicação, causando-lhe insegurança no exercício da atividade Sentença mantida por seus próprios fundamentos, sendo declarada a rescisão do contrato firmado pelas partes e a inexigibilidade da multa por cancelamento do negócio, bem como mantida a condenação da requerida à restituição de valores indevidamente cobrados e à indenização por danos morais. Recurso desprovido, nessa parte.

**DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REDUÇÃO DO VALOR FIXADO PARA OS DANOS MORAIS - DESCABIMENTO** Ante as peculiaridades do caso em questão, a indenização por dano extrapatrimonial foi fixada de forma adequada em primeiro grau no valor de R\$20.000,00, quantia que se mostra adequada para compensar os transtornos experimentados pela empresa autora no episódio e não se constitui em enriquecimento sem causa. Recurso desprovido, nessa parte.

Vistos...



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

com pedido de repetição de indébito e indenização por dano moral, julgada procedente, para declarar a rescisão contratual por culpa da ré e, por via de consequência, a inexigibilidade da multa por cancelamento, com a condenação da empresa ré à restituição do indébito questionado e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 806/812).

Inconformada, a empresa ré interpõe recurso de apelação, no qual sustenta a inexistência de contrato assinado referente à alegada nova proposta, na qual teria sido alterado o contrato originário entre as partes, com benefícios financeiros em favor da transportadora autora, razão pela qual asseve a legitimidade das cobranças em questionamento, uma vez que estariam vinculadas e fixadas no contrato originalmente entabulado, tornando regular, portanto, como afirma, a suspensão dos serviços contratados ante o não pagamento de algumas faturas. Aduz, ainda, a ausência de danos materiais e morais sofridos pela autora no episódio, requerendo o afastamento das respectivas indenizações a que foi condenada, ou, de forma subsidiária, pugna pela redução do *quantum* fixado para a indenização por danos morais, asserindo, por fim, a impossibilidade da inversão do ônus da prova (fls. 815/832).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

É o relatório.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus  
 próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252<sup>3</sup>  
 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Aludido dispositivo regimental estabelece que: *"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada houver de mantê-la"*.

Nesta Seção de Direito Privado o permissivo legal tem sido largamente utilizado por suas câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.

Confira-se: Apelação 994.06023739-8, Rel. Des. ELLIOT AKEL, 1ª Câmara, São Paulo, em 17/06/2010; Apelação 994.02069946-8, Rel. Des. PAULO EDUARDO RAZUK, 1ª Câmara, São Paulo, em 08/06/2010; Apelação 994.05106096-7, Rel. Des. NEVES AMORIM, 2ª Câmara, São José do Rio Preto, em 29/06/2010; Apelação 994.04.069012-1, Rel. Des. JOSÉ ROBERTO BEDRAN, 2ª Câmara, São José dos Campos, em 22/06/2010; Apelação 990.10.031478-5, Rel. Des. BERETTA DA SILVEIRA, 3ª Câmara, São Paulo, em 13/04/2010; Apelação 994.05.0097355-6, Rel. Des. JAMES SIANO, 5ª Câmara, Barretos, em 19/05/2010; Apelação 994.01.0117050-8, Rel. Des. JOSÉ JOAQUIM DOS SANTOS, 6ª Câmara, São Paulo, em 27.05.2010; Apelação 994.04.073760-8, Rel. Des. PAULO ALCIDES, 6ª Câmara, Indaiatuba, em 01/07/2010; Apelação 991.09.079089-9, Rel. Des. MOURA RIBEIRO, 11ª Câmara, Lins; em 20/05/2010; Apelação 991.09.084177-9, Rel. Des. SIMÕES DE VERGUEIRO, 17ª Câmara, Araçatuba, em 09/06/2010; Apelação 991.00.021389-1, Rel. Des. PAULO ROBERTO SANTANA, 23ª Câmara, São Paulo, em 09/06/2010; Apelação 992.07.038448-6, São Paulo, Rel. Des. CÉSAR LACERDA, 28ª Câmara, em 27/07/2010.

4

O C. Superior Tribunal de Justiça tem prestigiado esse entendimento quando predominantemente reconhece *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de*  
Apelação Cível nº 1002603-78.2017.8.26.0472 -Voto nº



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decísum"* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, j. de 04/09/2007; REsp 641.963ES, 2ª Turma, Rel. Min. CASTRO MEIRA, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. ELIANA CALMON, j. 17/12/2004; e REsp 265534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. FERNANDO GONÇALVES, j. de 1.12.2003).

A sentença acertadamente assentou que "(...) A autora narrou na inicial, de modo detalhado, de maneira que o juízo se reporta à peça inaugural, os seguintes fatos essenciais: (a) existência da renegociação travada com a ré por intermédio do preposto desta, no que toca ao acréscimo de 30 linhas com redução do custo total (b) as dificuldades havidas na execução dessa renegociação porquanto apesar de incluídas as 30 linhas foram efetivadas cobranças em momento superior (d) as interrupções na prestação do serviço, ocorridas sem fundamento porque as cobranças estavam sendo impugnadas e ainda não haviam sido analisadas, quando de cada interrupção (e) a conversa transcrita às páginas 8/10, com preposto da ré, que reconhece as falhas na prestação do serviço e inclusive mostra-se surpreso com o conjunto de erros (f) o reconhecimento parcial, pela ré, do equívoco, na resposta que apresentou à reclamação feita pela Anatel (g) a cobrança indevida de multa por rescisão contratual, vez que a portabilidade requerida pelo autor decorreu das falhas na prestação do serviço, relativas ao descumprimento da renegociação e interrupção indevida do serviço em várias

5

ocasiões. A ré, entretanto, em sua resposta, trouxe defesa absolutamente vaga e genérica a respeito dos fatos tratados nos autos, nada impugnando de concreto. O momento para se articular defesa a propósito é o da apresentação da resposta,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

ocasião em que "compete ao réu alegar ... toda a matéria de defesa" (art. 336, CPC), inclusive com o ônus da impugnação específica não se admite defesa genérica -, sob pena de presunção de veracidade dos fatos narrados na inicial (art. 341, caput, in fine, CPC). (...)Firma-se então a premissa de que os fatos se passaram como narrado pela parte autora, salientando-se, ademais, que há prova respaldando essas alegações. Isto porque a autora instruiu seu pedido com prova documental satisfatória, por exemplo da incúria e inércia do preposto da ré - vg páginas 70, 149, 150, que se furtava aos contatos e não respondia e-mails. O mesmo em relação à própria proposta que teria sido oferecida, conforme páginas 49, ou em relação às reclamações no sentido de que não foi cumprida, vide páginas 40/49, reclamações por e-mail. Sem contar a indicação, na inicial e na reclamação feita à ANATEL, dos protocolos de reclamações por telefone, páginas 178/179. A autora preparou ainda uma planilha resumindo as consequências da proposta que foi aceita, páginas 81/82. Comprovou a autora, além disso, que na reclamação feita à ANATEL, registrada em 20/04/2017 e somente respondida em 10/07/2017, quase três meses depois (e depois de a autora pedir a portabilidade inclusive), a ré indicar claramente que de fato havia equívoco pois houve a correção das faturas' e 'mesmo com os títulos ajustados o cliente não efetuou o pagamento'. Argumento, veja-se, contraditório com a narrativa apresentada nestes autos pela ré, em que alega jamais ter havido qualquer equívoco em fatura. Calha mencionar que a decisão de páginas 744/746 determinou à ré que trouxesse a 'comprovação das datas em que foram realizados ajustes nas

6

faturas contestadas (dezembro de 2016 até maio de 2017) e as datas em que foram retificadas para pagamento', ônus do qual a ré não se desincumbiu, alegando simplesmente que jamais houve retificação, em descompasso com a prova acima referida pelo

Apelação Cível nº 1002603-78.2017.8.26.0472 -Voto nº



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*juízo. Ora, o conjunto de alegações não impugnadas e com respaldo probatório desfavorece a ré, que haverá de suportar as consequências de seu comportamento processual. (...) Consequentemente, deve-se concluir que de fato a ré descumpriu a renegociação feita e indevidamente suspendeu as linhas nos períodos indicados na inicial (página 10), situação que constitui falha na prestação do serviço (art. 20, Código de Defesa do Consumidor), autorizando o rompimento do vínculo sem culpa do consumidor, de quem não pode, então, ser exigida qualquer multa. Como a suspensão foi indevida, deve a ré restituir ao autor o montante cobrado pelo período, indevidamente, consoante cálculo de páginas 180/182. Por fim, os danos morais estão comprovados. Não há dúvida de que as injustas interrupções na prestação do serviço, tornando os motoristas da autora incomunicáveis (páginas 183/195), certamente trouxe, segundo regras de experiência (art. 375, CPC), abalo à imagem da pessoa jurídica, ao prestígio e fama no âmbito de suas relações comerciais. A indenização, no caso, com seus olhos voltados à função compensatória, deve levar em conta primordialmente (a) a extensão do dano - isto é, características peculiares da suspensão indevida (b) o grau de culpabilidade do agente causador do dano - altíssimo na hipótese em tela, porquanto a despeito dos incontáveis contatos da autora por e-mail, telefone, e ANATEL, não só a ré persistiu nas cobranças como ainda cobrou multa indevida e efetuou reiteradas interrupções na prestação do serviço, acarretando desorganização no serviço de transporte prestado pela autora, com evidente impacto sobre a sua imagem perante a comunidade e parceiros contratuais (fls. 807/812).*

7

Em acréscimo à bem fundamentada sentença, consigna-se que os fatos indicados nas razões recursais não foram explicitados na contestação apresentada ou em qualquer outra manifestação da ré nos autos, constituindo-se em indevida





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inovação processual, de modo que o magistrado *a quo* julgou a demanda nos limites das alegações que foram deduzidas na ação.

Outrossim, cabe ressaltar que a extensa prova documental produzida nos autos, com a juntada de diversos emails entre prepostos de ambas as empresas e de gravação de conversa entre referidas pessoas transcrita no bojo da petição inicial (fls. 08/10), cujo teor não foi impugnado especificamente pela apelante em sua resposta, não deixa dúvidas em relação à contratação de novo plano de serviços de telefonia, com benefícios financeiros para a autora, e o respectivo descumprimento pela ré daquilo que restou acordado entre as partes, promovendo cobranças indevidas lançadas em faturas de consumo, bem como suspendendo por dias o respectivo serviço à autora, trazendo, conseqüentemente, evidente prejuízo no desenvolvimento das atividades de transporte praticadas pela empresa requerente, ramo profissional onde é praticamente indispensável a utilização de telefone para comunicação, causando-lhe angústia e situação constrangedora perante seus clientes.

Nesse contexto, restando evidente a falha nos serviços prestados pela ré à autora consumidora, a rescisão do vínculo jurídico entre as partes sem a imposição de qualquer multa respectiva era realmente medida que se

8

impunha, bem como devida a condenação da ré à restituição de valores que cobrou da apelada no período em que os serviços de telefonia encontravam-se indisponíveis para utilização pela última e ao pagamento de indenização por danos morais pelos diversos transtornos experimentados pela empresa autora no episódio.





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No que tange ao valor fixado para a indenização pelos danos morais sofridos pela autora, consigna-se que, não obstante inexistirem regras objetivas para sua fixação, é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, como punitivo-pedagógico, visando a desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Assim, tendo em conta as peculiaridades do caso presente, levando-se em consideração, em especial, que permaneceu dias a empresa de transporte autora sem a utilização do serviço de telefonia, essencial ao desenvolvimento de suas atividades, sem qualquer justificativa legítima para o referido bloqueio promovido pela ré, bem como insistiu a apelante em proceder a cobranças indevidas mesmo com diversas reclamações efetuadas diretamente pela autora e até por meio da ANATEL, a indenização fixada em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) mostrou-se adequada para compensar os transtornos experimentados pela requerente e atendeu aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, razão pela qual merece ser prestigiada.

Logo, remanesce intangível a r. sentença proferida.

9

Por fim, necessário atentar para a necessidade de majoração da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Na esteira do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil em vigor: "*O tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação dos honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§2º e 3º para a fase de conhecimento”.*

Sendo assim, fixados em primeira instância em 15% sobre o proveito econômico obtido pela autora na demanda (fls. 812), de rigor a majoração da verba de sucumbência para 20% sobre a mesma base, nos termos da legislação processual vigente, considerando maior tempo e trabalho gastos para a solução da demanda.

Pelo exposto, **nega-se provimento ao recurso interposto, com a majoração dos honorários advocatícios.**

**WALTER FONSECA**  
**RELATOR**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**VOTO N° 27.956**

**APELAÇÃO N°: 1002603-78.2017.8.26.0472**

**COMARCA: PORTO FERREIRA 1ª VARA**

**APELANTE: NEXTEL TELECOMUNICAÇÕES LTDA**

**APELADO:** [REDACTED]

**MM. JUIZ DE 1º GRAU: Daniel Felipe Scherer Borborema**

**DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PROCEDÊNCIA PRETENSÃO DE REFORMA DESCABIMENTO** Extensa prova documental produzida nos autos demonstrando a contratação de novo plano de serviços de telefonia, com benefícios financeiros para a autora, e o respectivo descumprimento pela ré daquilo que restou acordado entre as partes, promovendo cobranças indevidas lançadas em faturas de consumo, bem como suspendendo por dias o respectivo serviço à autora, trazendo, conseqüentemente, evidente prejuízo no desenvolvimento das atividades de transporte praticadas pela empresa requerente, ramo profissional onde se mostra praticamente indispensável a utilização de telefone para comunicação, causando-lhe insegurança no exercício da atividade. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, sendo declarada a rescisão do contrato firmado pelas partes e a inexigibilidade da multa por cancelamento do negócio, bem como mantida a condenação da requerida à restituição de valores indevidamente cobrados e à indenização por danos morais. Recurso desprovido, nessa parte.

**DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REDUÇÃO DO VALOR FIXADO PARA OS DANOS MORAIS - DESCABIMENTO** Ante as peculiaridades do caso em questão, a indenização por dano extrapatrimonial foi fixada de forma adequada em primeiro grau no valor de R\$20.000,00, quantia que se mostra adequada para compensar os transtornos experimentados pela empresa autora no episódio e não se constitui em enriquecimento sem causa. Recurso desprovido, nessa parte.

Vistos...



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ação declaratória de rescisão contratual cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por dano moral, julgada procedente, para declarar a rescisão contratual por culpa da ré e, por via de consequência, a inexigibilidade da multa por cancelamento, com a condenação da empresa ré à restituição do indébito questionado e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 806/812).

Inconformada, a empresa ré interpõe recurso de apelação, no qual sustenta a inexistência de contrato assinado referente à alegada nova proposta, na qual teria sido alterado o contrato originário entre as partes, com benefícios financeiros em favor da transportadora autora, razão pela qual assere a legitimidade das cobranças em questionamento, uma vez que estariam vinculadas e fixadas no contrato originalmente entabulado, tornando regular, portanto, como afirma, a suspensão dos serviços contratados ante o não pagamento de algumas faturas. Aduz, ainda, a ausência de danos materiais e morais sofridos pela autora no episódio, requerendo o afastamento das respectivas indenizações a que foi condenada, ou, de forma subsidiária, pugna pela redução do *quantum* fixado para a indenização por danos morais, asserindo, por fim, a impossibilidade da inversão do ônus da prova (fls. 815/832).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

É o relatório.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Aludido dispositivo regimental estabelece que: *"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada houver de mantê-la"*.

Nesta Seção de Direito Privado o permissivo legal tem sido largamente utilizado por suas câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.

Confira-se: Apelação 994.06023739-8, Rel. Des. ELLIOT AKEL, 1ª Câmara, São Paulo, em 17/06/2010; Apelação 994.02069946-8, Rel. Des. PAULO EDUARDO RAZUK, 1ª Câmara, São Paulo, em 08/06/2010; Apelação 994.05106096-7, Rel. Des. NEVES AMORIM, 2ª Câmara, São José do Rio Preto, em 29/06/2010; Apelação 994.04.069012-1, Rel. Des. JOSÉ ROBERTO BEDRAN, 2ª Câmara, São José dos Campos, em 22/06/2010; Apelação 990.10.031478-5, Rel. Des. BERETTA DA SILVEIRA, 3ª Câmara, São Paulo, em 13/04/2010; Apelação 994.05.0097355-6, Rel. Des. JAMES SIANO, 5ª Câmara, Barretos, em 19/05/2010; Apelação 994.01.0117050-8, Rel. Des. JOSÉ JOAQUIM DOS SANTOS, 6ª Câmara, São Paulo, em 27.05.2010; Apelação 994.04.073760-8, Rel. Des. PAULO ALCIDES, 6ª Câmara, Indaiatuba, em 01/07/2010; Apelação 991.09.079089-9, Rel. Des. MOURA RIBEIRO, 11ª Câmara, Lins; em 20/05/2010; Apelação 991.09.084177-9, Rel. Des. SIMÕES DE VERGUEIRO, 17ª Câmara, Araçatuba, em 09/06/2010; Apelação 991.00.021389-1, Rel. Des. PAULO ROBERTO SANTANA, 23ª Câmara, São Paulo, em 09/06/2010; Apelação 992.07.038448-6, São Paulo, Rel. Des. CÉSAR LACERDA, 28ª Câmara, em 27/07/2010.

Apelação Cível nº 1002603-78.2017.8.26.0472 -Voto nº



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

4

O C. Superior Tribunal de Justiça tem prestigiado esse entendimento quando predominantemente reconhece "a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, j. de 04/09/2007; REsp 641.963ES, 2ª Turma, Rel. Min. CASTRO MEIRA, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. ELIANA CALMON, j. 17/12/2004; e REsp 265534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. FERNANDO GONÇALVES, j. de 1.12.2003).

A sentença acertadamente assentou que "(...) A autora narrou na inicial, de modo detalhado, de maneira que o juízo se reporta à peça inaugural, os seguintes fatos essenciais: (a) existência da renegociação travada com a ré por intermédio do preposto desta, no que toca ao acréscimo de 30 linhas com redução do custo total (b) as dificuldades havidas na execução dessa renegociação porquanto apesar de incluídas as 30 linhas foram efetivadas cobranças em momento superior (d) as interrupções na prestação do serviço, ocorridas sem fundamento porque as cobranças estavam sendo impugnadas e ainda não haviam sido analisadas, quando de cada interrupção (e) a conversa transcrita às páginas 8/10, com preposto da ré, que reconhece as falhas na prestação do serviço e inclusive mostra-se surpreso com o conjunto de erros (f) o reconhecimento parcial, pela ré, do equívoco, na resposta que apresentou à reclamação feita pela Anatel (g) a cobrança indevida de multa por rescisão contratual, vez que a portabilidade requerida pelo autor decorreu das falhas na prestação do serviço, relativas ao descumprimento da renegociação e interrupção indevida do serviço em várias



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

5

*ocasiões. A ré, entretanto, em sua resposta, trouxe defesa absolutamente vaga e genérica a respeito dos fatos tratados nos autos, nada impugnando de concreto. O momento para se articular defesa a propósito é o da apresentação da resposta, ocasião em que "compete ao réu alegar ... toda a matéria de defesa" (art. 336, CPC), inclusive com o ônus da impugnação específica não se admite defesa genérica -, sob pena de presunção de veracidade dos fatos narrados na inicial (art. 341, caput, in fine, CPC). (...)Firma-se então a premissa de que os fatos se passaram como narrado pela parte autora, salientando-se, ademais, que há prova respaldando essas alegações. Isto porque a autora instruiu seu pedido com prova documental satisfatória, por exemplo da incúria e inércia do preposto da ré - vg páginas 70, 149, 150, que se furtava aos contatos e não respondia e-mails. O mesmo em relação à própria proposta que teria sido oferecida, conforme páginas 49, ou em relação às reclamações no sentido de que não foi cumprida, vide páginas 40/49, reclamações por e-mail. Sem contar a indicação, na inicial e na reclamação feita à ANATEL, dos protocolos de reclamações por telefone, páginas 178/179. A autora preparou ainda uma planilha resumindo as consequências da proposta que foi aceita, páginas 81/82. Comprovou a autora, além disso, que na reclamação feita à ANATEL, registrada em 20/04/2017 e somente respondida em 10/07/2017, quase três meses depois (e depois de a autora pedir a portabilidade inclusive), a ré indicar claramente que de fato havia equívoco pois houve a correção das faturas' e 'mesmo com os títulos ajustados o cliente não efetuou o pagamento'. Argumento, veja-se, contraditório com a narrativa apresentada nestes autos pela ré, em que alega jamais ter havido qualquer equívoco em fatura. Calha mencionar que a decisão de páginas*





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

744/746 determinou à ré que trouxesse a 'comprovação das datas em que foram realizados ajustes nas

6

faturas contestadas (dezembro de 2016 até maio de 2017) e as datas em que foram retificadas para pagamento', ônus do qual a ré não se desincumbiu, alegando simplesmente que jamais houve retificação, em descompasso com a prova acima referida pelo juízo. Ora, o conjunto de alegações não impugnadas e com respaldo probatório desfavorece a ré, que haverá de suportar as consequências de seu comportamento processual. (...) Consequentemente, deve-se concluir que de fato a ré descumpriu a renegociação feita e indevidamente suspendeu as linhas nos períodos indicados na inicial (página 10), situação que constitui falha na prestação do serviço (art. 20, Código de Defesa do Consumidor), autorizando o rompimento do vínculo sem culpa do consumidor, de quem não pode, então, ser exigida qualquer multa. Como a suspensão foi indevida, deve a ré restituir ao autor o montante cobrado pelo período, indevidamente, consoante cálculo de páginas 180/182. Por fim, os danos morais estão comprovados. Não há dúvida de que as injustas interrupções na prestação do serviço, tornando os motoristas da autora incomunicáveis (páginas 183/195), certamente trouxe, segundo regras de experiência (art. 375, CPC), abalo à imagem da pessoa jurídica, ao prestígio e fama no âmbito de suas relações comerciais. A indenização, no caso, com seus olhos voltados à função compensatória, deve levar em conta primordialmente (a) a extensão do dano - isto é, características peculiares da suspensão indevida (b) o grau de culpabilidade do agente causador do dano - altíssimo na hipótese em tela, porquanto a despeito dos incontáveis contatos da autora por e-mail, telefone, e ANATEL, não só a ré persistiu nas cobranças como ainda cobrou multa indevida e efetuou reiteradas interrupções na prestação do serviço, acarretando



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*desorganização no serviço de transporte prestado pela autora, com evidente impacto sobre a sua imagem perante a comunidade e parceiros contratuais (fls. 807/812).*

7

Em acréscimo à bem fundamentada sentença, consigna-se que os fatos indicados nas razões recursais não foram explicitados na contestação apresentada ou em qualquer outra manifestação da ré nos autos, constituindo-se em indevida inovação processual, de modo que o magistrado a quo julgou a demanda nos limites das alegações que foram deduzidas na ação.

Outrossim, cabe ressaltar que a extensa prova documental produzida nos autos, com a juntada de diversos emails entre prepostos de ambas as empresas e degravação de conversa entre referidas pessoas transcrita no bojo da petição inicial (fls. 08/10), cujo teor não foi impugnado especificamente pela apelante em sua resposta, não deixa dúvidas em relação à contratação de novo plano de serviços de telefonia, com benefícios financeiros para a autora, e o respectivo descumprimento pela ré daquilo que restou acordado entre as partes, promovendo cobranças indevidas lançadas em faturas de consumo, bem como suspendendo por dias o respectivo serviço à autora, trazendo, consequentemente, evidente prejuízo no desenvolvimento das atividades de transporte praticadas pela empresa requerente, ramo profissional onde é praticamente indispensável a utilização de telefone para comunicação, causando-lhe angústia e situação constrangedora perante seus clientes.

Nesse contexto, restando evidente a falha nos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços prestados pela ré à autora consumidora, a rescisão do vínculo jurídico entre as partes sem a imposição de qualquer multa respectiva era realmente medida que se

8

impunha, bem como devida a condenação da ré à restituição de valores que cobrou da apelada no período em que os serviços de telefonia encontravam-se indisponíveis para utilização pela última e ao pagamento de indenização por danos morais pelos diversos transtornos experimentados pela empresa autora no episódio.

No que tange ao valor fixado para a indenização pelos danos morais sofridos pela autora, consigna-se que, não obstante inexistirem regras objetivas para sua fixação, é sabido que o julgador, ao arbitrá-lo, deve levar em conta a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto reparatório, a fim de amenizar o sofrimento da vítima, como punitivo-pedagógico, visando a desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Assim, tendo em conta as peculiaridades do caso presente, levando-se em consideração, em especial, que permaneceu dias a empresa de transporte autora sem a utilização do serviço de telefonia, essencial ao desenvolvimento de suas atividades, sem qualquer justificativa legítima para o referido bloqueio promovido pela ré, bem como insistiu a apelante em proceder a cobranças indevidas mesmo com diversas reclamações efetuadas diretamente pela autora e até por meio da ANATEL, a indenização fixada em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) mostrou-se adequada para compensar os transtornos experimentados pela requerente e atendeu aos princípios da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoabilidade e proporcionalidade, razão pela qual merece ser prestigiada.

Logo, remanesce intangível a r. sentença proferida.

9

Por fim, necessário atentar para a necessidade de majoração da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Na esteira do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil em vigor: *"O tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação dos honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§2º e 3º para a fase de conhecimento"*.

Sendo assim, fixados em primeira instância em 15% sobre o proveito econômico obtido pela autora na demanda (fls. 812), de rigor a majoração da verba de sucumbência para 20% sobre a mesma base, nos termos da legislação processual vigente, considerando maior tempo e trabalho gastos para a solução da demanda.

Pelo exposto, **nega-se provimento ao recurso interposto, com a majoração dos honorários advocatícios.**

**WALTER FONSECA**  
**RELATOR**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10