



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000055543

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056231-89.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S/A, é apelado -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, negaram provimento ao recurso. Vencida a relatora sorteada, que declara., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SERGIO GOMES, vencedor, ANA CATARINA STRAUCH, vencida, PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E JOSÉ TARCISO BERALDO.

São Paulo, 1º de fevereiro de 2022.

**RELATOR DESIGNADO**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO 1056231-89.2021.8.26.0100**

**COMARCA DE SÃO PAULO**

**APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S/A**

**APELADO: -----**

**VOTO 44.901**

***APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS  
– SERVIÇOS DE TELEFONIA – SENTença DE  
PROCEDÊNCIA.***

***Argumentos da ré que não convencem – Interrupção dos serviços de telefonia sem qualquer aviso prévio ou justificativa Diversas tentativas frustradas de resolução do problema Transtornos que superam o mero aborrecimento inherente à hodierna vida em sociedade – Danos morais caracterizados – Indenização bem fixada, considerando-se as particularidades do caso concreto, em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que não comporta redução.***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.***

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por ----- em face de **TELEFÔNICA BRASIL S/A**.

Sustentou o autor na inicial que era assinante do plano “vivo controle”, pagando mensalmente a quantia de R\$ 59,99 (cinquenta e nove reais e noventa e nove centavos) e o pagamento era realizado via cartão de crédito. Alegou que, no dia 21/02/2021, trocou seu plano de prestação de serviços de telefone e internet para o plano “vivo pós 16 GB” (protocolo nº 20217167791108). Afirmou que, no dia 12/03/2021, notou que estava sem internet e sem sinal telefônico, o que evidentemente lhe gerou grande frustração, levando-o a entrar em contato com a empresa ré para que fosse solucionado o problema e que, após diversas tentativas sem sucesso, realizou uma reclamação na plataforma da ré (protocolo nº 202103136587357) e outra reclamação junto à ANATEL. Acrescentou que, após 3 dias sem internet, realizou uma nova reclamação na plataforma da ré (protocolo nº 2021.03/00004359454), mas, apesar de sua insistência, o serviço não foi prontamente reestabelecido. Relatou que a empresa requerida somente corrigiu o problema e reestabeleceu a prestação de serviços no dia 19/03/2021, ou seja, permaneceu 07 (sete) dias sem que fosse prestado o serviço, sem acesso à internet, o que, evidentemente, lhe gerou uma série de prejuízos pessoais e profissionais. Destacou, ainda, que no dia 15/04/2021, houve novamente a interrupção do serviço sem qualquer aviso prévio ou justificativa. E que, após diversas tentativas frustradas de resolução do problema, em 16/04/2021, formalizou uma nova reclamação sob número de protocolo 2021.0415740626. Asseverou que a requerida respondeu a reclamação informando que o problema já havia sido resolvido, o que não era verdade, conforme print da tela de seu celular. No dia 21/04/2021, se dirigiu à uma loja física da ré, realizando uma nova reclamação, registrada com o número de protocolo 202117430230546, mas todas suas reclamações não tiveram qualquer êxito ou resposta clara. Afirmou que, no dia 26/04/2021, após ter



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perdido horas e horas junto ao telefone, diversas reclamações realizadas, e após ter se dirigido às lojas físicas da requerida, o sinal foi reestabelecido. Sendo assim, assegurou que permaneceu por mais 10 dias com serviços da ré bloqueados, totalizando 17 dias que os serviços da ré ficaram inoperantes desde a contratação do novo plano. Ressaltou que jamais permaneceu inadimplente perante a ré, conforme comprovantes de pagamento desde dezembro/2020 anexos, sendo completamente absurda e indevida a interrupção da prestação de serviços. Alegou que a interrupção dos serviços sem qualquer aviso prévio e justificativa, gerou diversos prejuízos de ordem moral, também pelo fato de não ter conseguido efetuar um resgate no valor de R\$ 10.000,00 em seu fundo de investimentos por não haver a confirmação do código encaminhado por SMS, haja vista se encontrava sem sinal de celular por culpa da ré. Acrescentou que reside na cidade de São Paulo e trabalha em Guarulhos, deslocando-se diariamente em seu carro, e por estar sem conexão, tinha muitas dificuldades para locomover-se e estacionar seu carro, já que não tinha acesso à aplicativos de GPS e para o pagamento do estacionamento na rua (Zona Azul). Ademais, como sua família reside na cidade de Santos, viaja para lá todas as sextas para visitar seus familiares, tendo que realizar essas viagens sem conexão à internet, o que tornou a viagem muito mais insegura, pois em caso de necessidades na estrada, sequer teria como contatar alguém para ajudá-lo. Destacou que a interrupção dos serviços se deu 02 vezes, totalizando 17 dias em que permaneceu sem os serviços essenciais de telefonia e internet, o que evidentemente não pode ser considerado um mero dissabor. Por fim, destacou, ainda, a vasta documentação anexa aos autos, que confere verossimilhança a verdadeira saga enfrentada, bem como evidencia o grande tempo dispendido para tentar solucionar a questão durante todo o período que permaneceu sem os serviços da ré. Por todo o exposto, pleiteou uma compensação pecuniária pelo dano moral decorrente da má prestação de serviço e de todo aborrecimento, desconforto que suportou e para que a empresa requerida repense em suas atitudes frente ao seu consumidor, tratando o com merecido respeito.

Após regular processamento em primeiro grau de jurisdição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foi proferida sentença de procedência (fls. 177/193), a fim de condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, monetariamente corrigida desde a data da publicação desta sentença.

Inconformada, a requerida recorre.

Suas razões foram bem sintetizadas pela relatora sorteada, a douta Desembargadora Ana Catarina Strauch, nos seguintes termos: “*Insurgência recursal da ré (fls. 196/202). Sustenta a inexistência de danos morais. Alega que os serviços ficaram inoperantes por apenas oito dias. Requer o afastamento da condenação por danos morais. Subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização*”.

### É O RELATÓRIO.

Em seu voto, a ilustre Desembargadora Ana Catarina Strauch dá provimento ao recurso, afastando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, o que respeitosamente uso discordar.

Com efeito, a alegação do autor de ocorrência de danos morais em razão de falha na prestação de serviços da ré se mostra verossímil, considerando a vasta documentação anexada aos autos.

Ademais, como bem salientado na sentença, competia à ré a produção judicial de prova em sentido inverso. Contudo, “*não fez angariar aos presentes autos a ré, com a apresentação de sua contestação, qualquer elemento de convicção escrito neste sentido, descumprido tão relevante mister, na forma do disposto no artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil c/c artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Desta feita, exsurge a plena certeza de que a ré, ao reverso do que alegado em sua contestação, não pautou sua conduta, no mundo fenomênico, pelos ditames do Código de Defesa do Consumidor*”.

O quadro, fruto da falha na prestação de serviços por parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da apelante, inegavelmente, causou danos morais ao apelado e, portanto, presente o dever de indenizar.

Basta, renovada as vêniás aos partidários de entendimento diverso, que nos imaginemos passando pela situação vivenciada pelo demandante para que concluamos que o comportamento da apelante causou, de fato, angústia, aflição, desassossego de espírito.

Ademais o “*dano moral simplesmente por ser moral, dispensa a sua demonstração e dispensa prova do dano. De maneira que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (danum in re ipsa)*” (Apelação 9205614-73.2005.8.26.0000, 28ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Júlio Vidal, j. em 29/09/2009).

Vale acrescentar que o tempo, além do necessário, acima do razoável, despendido pelo apelante para buscar solucionar a pendência nunca lhe poderá ser devolvido.

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 espalha pela legislação infraconstitucional.

Também incensurável a sentença no que toca ao valor da indenização.

O dano moral não pode ser recomposto, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante do dano moral, já ficou assentado:

*"Indenização – Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor." (JTJ-LEX 236/167).*

No corpo deste v. acórdão está explicitado: "O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)".

Deve a indenização servir tanto quanto um lenitivo para a dor quanto, ainda que de maneira indireta, ter uma faceta pedagógica, servindo para que a ré envide esforços para evitar situações como a presente.

Atento a todos estes fatores entende-se como adequada a fixação de tal verba em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que atinge o objetivo compensatório e punitivo pretendido, servindo para que a requerida envide esforços no sentido de evitar a repetição de situações como esta, sem que se possa cogitar, por outro lado, de enriquecimento sem causa de quem quer que seja.

Em razão do insucesso do recurso, resta majorada a honorária sucumbencial para 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Consigne-se, por derradeiro, que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bastando que a questão posta tenha sido decidida" (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

**SERGIO GOMES**

**Relator Designado**

Voto nº 18569

Apelação Cível nº 1056231-89.2021.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Telefônica Brasil S/A

Apelado: -----

**DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO N° 18569**

Vistos.

O Douto Magistrado *a quo*, ao proferir, a r. sentença, de fls. 177/193, cujo relatório adoto, julgou a ação ordinária, ajuizada por -----, em face da TELEFONICA BRASIL S/A, nos seguintes termos: "Assim, à título de reparação do dano moral, levando-se em consideração o binômio 'possibilitar ao lesado uma satisfação compensatória' e 'exercer função de desestímulo a novas práticas lesivas' (Regina Beatriz Tavares da Silva, 'Novo Código Civil Questões controvertidas', obra coletiva coordenada por Mário Luiz Delgado e outro, editora Método, 1<sup>a</sup> edição, 2003, no artigo 'Critérios de Fixação da Indenização do Dano Moral', página 257 e seguintes), além da 'extensão do dano', na dicção do artigo 944, 'caput', do novo Código Civil, e da capacidade econômica das partes litigantes, de todo factível que a ré pague ao autor a quantia de R\$ 5.000,00, monetariamente corrigida desde a data da publicação desta sentença.

*E tal, ainda, norteado pelo prudente arbítrio judicial a mim conferido pelo nosso atual Ordenamento Jurídico.*

*Dando os trâmites por findos e por estes fundamentos,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*julgo procedente a presente ação judicial movida por ----- contra TELEFONICA BRASIL S/A..*

*Via de consequência, condeno a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 5.000,00, devida à título de danos morais, monetariamente corrigida desde a data da publicação desta sentença.*

*Incidente no caso dos autos o disposto na Súmula 326, do Superior Tribunal de Justiça, assim redigida:*

*'Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca'.*

*Pelo princípio da sucumbência, condeno a ré no pagamento ao autor das custas judiciais e despesas processuais ocorrentes na lide, além de honorários advocatícios à parte litigante adversa, os quais arbitro em 10% do valor desta condenação.'.*

Insurgência recursal da ré (fls. 196/202). Sustenta a inexistência de danos morais. Alega que os serviços ficaram inoperantes por apenas oito dias. Requer o afastamento da condenação por danos morais.

Subsidiariamente, postula a redução do valor da indenização.

Contrarrazões às fls. 208/220.

Subiram os autos para julgamento. Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o Relatório.**

Trata-se de ação ordinária, ajuizada por -----, em face da TELEFONICA BRASIL S/A. O autor alega ser titular de linha de telefone celular, junto à ré, e que após alteração de plano, por ele solicitada, os serviços de telefonia e internet móvel ficaram inoperantes por dezessete dias.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem. Cumpre salientar que ao caso concreto se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, pois o autor, ao contratar os serviços prestados pela ré, figurou como destinatário final de tais serviços, nos termos do art. 2º, do CDC.

O único elemento trazido pelo autor como causador de dano moral é a perda de tempo na resolução da falha na prestação dos serviços.

Entretanto, para a ocorrência do dano moral é necessário que seja abalada a honra, a boa-fé subjetiva ou a dignidade da pessoa. Não se trata de qualquer dissabor ou constrangimento experimentado. O dano moral deve ser visto como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfere de maneira intensa no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe angústia, sofrimento e desequilíbrio em seu bem-estar e a sua integralidade psíquica.

Desta forma, a pretensão indenizatória do autor, no que tange aos alegados danos morais, não prospera, ante a total ausência de hipótese a amparar os seus pleitos.

Isso porque o caso concreto não apresenta nenhum dado que aponte eventual infringência a direitos de personalidade do autor, praticado pela ré, fator que ensejaria o reconhecimento da existência de danos morais e, por conseguinte, do cabimento da respectiva indenização pecuniária.

Nesse sentido:

*"TELEFONIA – Ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais – Alegação de falha na prestação dos serviços consistente no fornecimento de serviços de telefonia mediante excessivas ligações de telemarketing – Sentença de parcial procedência – Pedido recursal de indenização por dano moral fundado unicamente em perda de tempo útil - Na esfera individual a configuração do dano moral pela*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*perda do tempo útil ou teoria do desvio produtivo do consumidor exige demonstração de reflexo íntimo de ordem moral, de "intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação" (REsp 1.737.412/SE) - Falta de articulação e demonstração recursal de reflexo pessoal de ordem moral - Perda de tempo por si só é evento circunscrito à seara do mero inadimplemento contratual - Dano moral não configurado - Indenização indevida - Sentença mantida - Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC/2015, art. 85, § 11), observada gratuidade de justiça e o CPC/2015, art. 98, § 3º."*

(TJSP; Apelação Cível 1015538-18.2020.8.26.0482; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2021; Data de Registro: 11/05/2021, grifo nosso)

Neste contexto, da leitura da r. sentença, em cotejo com os elementos probantes carreados aos autos, tem-se que o julgado combatido comporta reforma, com a improcedência dos pedidos e inversão da sucumbência.

**Ao exposto, DOU PROVIMENTO AO RECURSO e JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO. Sucumbente, arcará o autor com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa, atualizado pela Tabela Prática deste Tribunal até a data do efetivo pagamento.**

**ANA CATARINA STRAUCH  
Relatora Sorteada - Vencida  
(assinatura eletrônica)**



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	7	Acórdãos Eletrônicos	SERGIO GOMES	186C6E18
8	11	Declarações de Votos	ANA CATARINA STRAUCH	1880DE7F

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1056231-89.2021.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.