



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290256

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2075647-93.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é agravado CARLOS AUGUSTO MEDEIROS AGUIAR.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.400.

Agravo de Instrumento nº 2075647-93.2025.8.26.0000.

Comarca: São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível.

Agravante: Telefônica Brasil Sociedade Anônima.

Agravado: Carlos Augusto Medeiros Aguiar.

Juiz (a): Luciana Antoni Pagano.

AGRAVO DE INSTRUMENTO – Prestação de serviços – Telefonia e internet banda larga – Irresignação contra decisão que deferiu em parte tutela de urgência postulada pelo autor para determinar que a ré/agravante providencie o restabelecimento dos serviços de internet contratados no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 (trezentos reais), limitada a R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Pedido de dilação do prazo que não comporta acolhida – Serviço que já era prestado no local, possuindo a agravante certa estrutura e condição de atender ao comando judicial nos moldes determinados – Astreintes, outrossim, que tem por finalidade apenas compelir a parte a cumprir a determinação judicial, e, no caso, a fixação do prazo e valores mostram-se razoáveis e proporcionais – Decisão mantida – Agravo de instrumento não provido.

Cuida-se de agravo de instrumento interposto por *Telefônica Brasil Sociedade Anônima* contra respeitável decisão interlocutória proferida em ação de obrigação de fazer, com pedido de reparação de dano moral (demanda fundada em prestação de serviços de telefonia) que, em síntese, deferiu em parte o pedido de tutela de urgência formulado pelo autor/agravado, para determinar que a concessionária ré/agravante providencie o restabelecimento dos serviços de internet contratados, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou apresente justificativa plausível nos autos, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 (trezentos reais), até o limite de dez dias corridos. Decisão agravada a fls. 49/50 dos autos de origem, copiada a fls. 91/92.

Inconformada, busca a concessionária a reforma do decidido. Diz que se trata de ação de obrigação de fazer com pedido indenizatório, na qual afirma o autor (ora agravado) ter ocorrido o cancelamento do seu serviço de internet banda larga de 500 megas em 07.02.25, sem o seu requerimento ou mesmo anuência. Pontua, também, que embora pague por serviço de 500 megas a velocidade da internet recebida nunca ultrapassou os 300 megas, em flagrante falha do serviço/produto.

Prossegue mencionando ter a r. decisão agravada concedido 05 (cinco) dias úteis para cumprimento da obrigação (ou apresentação de justificativa plausível) prazo que se mostra exíguo, pois têm necessidade de realizar “diversas diligências internas” para constatação e solução do problema (fl. 05, item 14). Diz também ser necessária “análise técnica especializada” (fl. 05, item 15) pois a diligência está em local de difícil acesso, e por ser necessário “agendar visita técnica” (fl. 06, item 19). Discorre então sobre a possibilidade de revisão da decisão, e redução da multa fixada em R\$ 300,00 (trezentos reais) com teto máximo de dez dias, o que atingiria o importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Pede o provimento do agravo de instrumento com antecipação da tutela recursal, para suspender a eficácia da r. decisão agravada, e que o prazo para cumprimento voluntário da obrigação seja majorado para 15 (quinze) dias.

Agravo processado sem efeito suspensivo (fls. 169/173). Contraminuta a fls. 176/183.

É o relatório.

O agravo de instrumento em exame versa sobre tutela provisória, hipótese prevista no artigo 1.015, inciso I, do Código de Processo Civil, razão pela qual deve ser conhecido.

A decisão agravada, contudo, não merece nenhuma censura.

De pronto, observo que se trata de demanda fundada em prestação de serviços de telefonia sendo, por conseguinte, a relação de consumo e regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

Busca o autor (ora agravado) o restabelecimento do serviço, interrompido/cancelado pela ré (ora agravante) sem pedido ou mesmo sua anuência. Questiona o consumidor, também, o serviço de internet ofertado, uma vez que contratada velocidade de 500 megas, mas entregue sempre abaixo de 300 megas.

A decisão agravada, em suma, concedeu a tutela de urgência para determinar o pronto restabelecimento do serviço no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 (trezentos reais) limitada a 10 (dez) dias.

No recurso em exame busca a concessionária a dilação do prazo para cumprimento voluntário da obrigação. Todavia, não apresenta motivo plausível para tanto. Isso porque a assertiva de se tratar de “local de difícil acesso” não se sustenta, pois o serviço fora contratado e vinha sendo prestado de forma regular em tal localidade. Não há que se falar, outrossim, em necessidade de “análise técnica especializada” (fl. 05, item 15) sendo a concessionária agravante (Telefonica Brasil Sociedade Anônima) umas das maiores empresas de telefonia atuantes no país, com notória equipe de técnicos e profissionais aptos a realizar o restabelecimento nos moldes indicados, além de se tratar de alegação desprovida de qualquer comprovação.

Também não há que se falar neste momento processual em redução do valor fixado a título de multa diária (R\$ 300.00, limitado a dez dias ou R\$ 3.000,00) por se mostrar excessiva. Ao revés. Tal valor se revela condizente com a hipótese, e não impede que a critério do Magistrado que conduz o feito em primeira instância os critérios da fixação sejam eventualmente revistos, quer para minorar, quer para majorar, na hipótese de descumprimento justificado ou injustificado, respectivamente.

Como se sabe, a multa cominatória tem por finalidade exatamente compelir a parte a cumprir a determinação judicial, e, na hipótese, mesmo neste momento, não demonstrou a concessionária agravante justa causa para descumprimento ou mesmo para a modificação do prazo e valores estabelecidos (decisão agravada

lançada em 17.02.25). Logo, correta a r. decisão, que deve ser mantida.

Neste sentido, julgados envolvendo a aqui agravante Telefonica Brasil S/A, deste E. Tribunal de Justiça Paulista:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. Tutela de urgência. Obrigação de fazer. Liminar concedida para reestabelecimento dos serviços da linha telefônica. Prazo de 5 (cinco) dias. Cabimento devido ao serviço essencial prestado pela agravante. Multa cominatória. Aplicabilidade com o intuito de dar efetividade à ordem judicial. Agravo não provido” (TJSP – Agravo de instrumento nº 2015634-31.2025.8.26.0000 _ Rel. Des. Décio Rodrigues – 21ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 17.03.2025).

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS. TUTELA DE URGÊNCIA. Decisão que ordenou o reestabelecimento dos serviços de telefonia para o número indicado na inicial, em 5 dias, liberando o sistema para que a autora possa realizar a inserção de créditos para utilização da linha móvel de telefonia, mantendo as ofertas pactuadas, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 15.000,00. PRAZO PARA O CUMPRIMENTO DA MEDIDA. Pretensão de dilação. Não cabimento. Suficiência do prazo estipulado, de 5 dias. MULTA COMINATÓRIA. As astreintes visam garantir a efetividade do decisum e devem ser fixadas em atenção aos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, evitando o enriquecimento sem causa. Valor por dia de descumprimento compatível

e proporcional às especificidades do caso concreto. AUSÊNCIA DE LESIVIDADE ATUAL. O agravo, em sua parte final, está fadado à inadmissibilidade. A própria incidência da multa ainda é eventual, bastando que a indignada cumpra a obrigação de fazer judicialmente determinada. RECURSO NÃO PROVIDO NA PARTE CONHECIDA” (TJSP – Agravo de instrumento nº 2158512-13.2024.8.26.0000 – Rel. Des. Rosângela Telles – 31ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 29.07.2024).

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. Tutela de urgência. Decisão recorrida que deferiu a medida para o reestabelecimento do serviço de banda larga, em 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada ao valor da causa. Insurgência da parte ré. Não acolhimento. Prazo de 48 horas que não se mostra exíguo, mormente levando em consideração que a parte ré detém infraestrutura para tanto. Multa diária fixação em R\$ 200,00 limitada ao valor da causa em R\$ 10.120,00. Proporcionalidade. Decisão mantida. Recurso desprovido”. (TJSP – Agravo de instrumento nº 2299704-31.2024.8.26.0000 – Rel. Des. Rogério Murilo Pereira Cimino – 27ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 29.10.2024).

Por fim, observo que a agravante não se opôs ao cumprimento da obrigação, nem alegou impossibilidade de seu cumprimento, tampouco negou o direito do agravado ao restabelecimento dos serviços contratados, apenas se insurgiu quanto ao prazo de cumprimento e quanto ao valor da multa cominatória, contudo, tanto o prazo quanto o valor da multa são razoáveis e proporcionais, à

vista do contexto verificado, de modo que ao menos neste momento não há que se falar em suspensão da tutela de urgência concedida na origem.

Destarte, de rigor a manutenção da r. decisão agravada, que bem equacionou a questão e, de forma fundamentada, concedeu a tutela de urgência na hipótese.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao agravo de instrumento, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora