



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290219

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008821-30.2023.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada CLAUDETE GOMES MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 4.767

Apelação nº 1008821-30.2023.8.26.0176

Comarca: Embu das Artes (2ª Vara Judicial)

Apelante: Telefônica Brasil S.A. (ré)

Apelada: Claudete Gomes Moreira (autora)

Juiz(a) prolator(a): Barbara Carola Hinderberger Cardoso de Almeida

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. SERVIÇO TELEFÔNICO. CANCELAMENTO INDEVIDO DE LINHA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

1. CASO EM EXAME:

Cancelamento indevido de linha telefônica, com obrigação de restabelecer o serviço e reparar danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

2. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em verificar se o cancelamento da linha ocorreu a pedido ou não da autora, como alega a ré.

3. RAZÕES DE DECIDIR:

Alegação de cancelamento da linha a pedido, não comprovada. Cancelamento indevido. Obrigações de restabelecer o serviço e reparar o dano moral (R\$ 5.000,00) bem impostas.

4. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso da ré desprovido. Sentença mantida.

TESE DE JULGAMENTO: 1. Cancelamento indevido de linha telefônica. 2. Obrigação de restabelecimento do serviço e de reparar os danos morais.

*Apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 228/231, cujo relatório adoto, que julgou **procedente** ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:*

“Diante do exposto, pelo que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a

ação, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a requerida a restabelecer a linha de telefonia fixa da autora de numero (11) 47831098 em pleno funcionamento no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), limitada a 30 dias e para condenar a requerida ao pagamento de indenização por dano moral a autora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos e com juros de mora desta data em diante. Julgo definitiva a tutela concedida, com a ressalva que se trata de linha de telefonia fixa e não de celular, como constou. Condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% sobre o valor da condenação.”

Recurso da ré sustentando que a linha foi cancelada a pedido da autora e a falta de nexo causal com os danos alegados. Impugna a ocorrência de danos morais e, alternativamente, pede a redução do valor da indenização. (fls. 241/247).

Contrarrazões a fls. 253/258.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 248/249).

Sem objeção ao julgamento virtual (fls. 261).

É o relatório.

1. ***Voto pela confirmação da r. sentença*** de fls. 228/231, porque a nobre magistrada deu adequada solução à lide.

2. A autora possui *linha de telefonia fixa* da ré que

apresentou problemas, ocasião em que enviado um técnico ao seu endereço para efetuar os reparos, *mas* o problema continuou e em seguida a linha foi cancelada pela ré. *Pretende* a reabilitação da linha contratada e ser indenizada pelos danos morais que afirma ter sofrido.

3. Ao contrário do que defende a requerida, não comprovou sua alegação de que o cancelamento da linha se deu a pedido da autora, ônus do qual não se desincumbiu, a teor do que dispõe o art. 373, II, do CPC.

Diante deste quadro, correta a imposição de restabelecimento do serviço telefônico contratado.

4. Dano moral configurado:

A relação havida entre as partes, dada a natureza das atividades exploradas pela ré, é inquestionavelmente de consumo, de modo que esta responde objetivamente pelos danos eventualmente causados ao consumidor, por força do disposto no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, desnecessária a demonstração de culpa do causador do dano, bastando a comprovação do prejuízo suportado e o nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano sofrido.

4.3. A autora é senhora idosa, com idade acima de 80 anos, e utiliza de linha telefônica fixa para se comunicar com parentes e

amigos. Dessa forma, o cancelamento indevido do serviço essencial sabidamente causa *embaraços e dificuldade de comunicação*, agravada pelo fato de não ter facilidade com o uso de celulares ou outra forma de comunicação, fato que sem dúvida causou transtornos e aflição, sem contar o *dispêndio de tempo* para solucionar a pendência.

Modernamente *o serviço telefônico é essencial*, de forma que sua supressão afeta os *direitos da personalidade do usuário*, de forma que incide o disposto no art. 5º, V, da Constituição Federal, e artigos 12 e 186 do Código Civil, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

4.4. Além disso, a situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de Marcos Dessaune ocorre “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

4.5. *Quanto ao valor da indenização*, a questão se resolve por arbitramento judicial, mediante análise da natureza, gravidade, extensão e consequências do fato. Deverá também o juiz, atento ao nexo de causalidade, levar em conta os critérios de *proporcionalidade e razoabilidade* na fixação da indenização, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado, porque a

doutrina e a jurisprudência têm proclamado que a indenização tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza da conduta (falha na prestação de serviços) e as consequências do fato (impossibilidade de utilização da linha telefônica), reputo adequada a fixação da indenização em R\$ 5.000,00, valor que atualmente equivale a quase 3 (*três*) salários mínimos (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatorio, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u).

5. Oportuno destacar que em caso semelhante assim decidiu esta Câmara:

Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por

danos morais – Telefonia – Inoperância de linha telefônica fixa – Relação de consumo – Ré que não se desincumbiu do ônus que sobre ela pesava de provar qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da autora (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC) – Serviço inoperante por mais de três meses mesmo depois de solicitado por diversas vezes o seu reparo – Danos morais configurados – Frustração e desvio produtivo do consumidor – Valor da indenização preservado, considerando as peculiaridades do caso, a razoabilidade e a proporcionalidade – Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000787-51.2024.8.26.0008; Relator (a): **Monte Serrat**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/11/2024; Data de Registro: 26/11/2024).

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, deixando de majorar os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, pois já fixados no percentual máximo previsto no art. 85, § 2º, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator