



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000300456

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017751-08.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado NESTOR TOMOYUKI SUZUKI.

ACORDAM, em 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), ANA LUIZA VILLA NOVA E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1017751-08.2022.8.26.0100

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelado: Nestor Tomoyuki Suzuki

Comarca: São Paulo

Voto nº 27.753

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA RÉ. DESCABIMENTO. I. Caso em exame.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença que julgou procedente os pedidos aduzidos na inicial para declarar inexigíveis os débitos apontados na exordial, condenando a concessionária na obrigação de fazer consistente no restabelecimento dos serviços de telefonia na forma contratada, mediante regular adimplemento das faturas, com exceção daquelas declaradas inexigíveis, bem como a pagar a indenização por dano moral no importe de R\$7.060,00.

II. Questões em discussão.

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se é legítima a cobrança praticada pela prestadora dos serviços de telefonia - DDR (sistema flat rate) - nos meses de outubro e novembro de 2021, sob o fundamento de que o autor não atingiu a franquia mínima de 1.000 (mil) minutos naqueles meses; (ii) reconhecer a viabilidade do pedido de obrigação de fazer consistente no restabelecimento dos serviços na forma contratada, em virtude de suspensão no período; (iii) se está caracterizado o dano moral; (iv) a adequação do quantum arbitrado, acaso mantida a condenação no reparo extrapatrimonial; e (v) a correção do percentual fixado a título de honorários advocatícios sucumbenciais, acaso mantida a sentença.

III. Razões de decidir.

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. Verossimilhança das alegações que determina a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do CDC).

4. Ausência de demonstração da existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do autor (art. 373, inciso II, do CPC). Hipótese em que o inadimplemento determinante para a suspensão dos serviços não está suficientemente demonstrado, uma vez que os valores foram questionados pelo consumidor, inclusive com reclamações junto ao órgão regulador. Inexistência de

documento hábil a demonstrar o efetivo consumo no período que, impedindo aferir o real consumo no período. Questionamentos sobre a regularidade das cobranças não respondidos adequadamente no curso do processo, pois a prestadora não comprovou, como lhe competia, a regularidade da cobrança pela falta de consumo da franquia mensal exigida. Tela sistêmica que, por si só, não se presta a comprovar as alegações.

5. Inexigibilidade do débito cobrado e condenação em obrigação de fazer que se impõem.

6. Dano moral caracterizado no caso concreto, uma vez que a parte ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da interrupção ou suspensão dos serviços prestados. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento.

7. Quantum bem fixado, observando a razoabilidade e proporcionalidade.

8. Honorários advocatícios de sucumbência fixados em 15% sobre o valor da condenação que não se mostra excessivo e respeita os parâmetros definidos no §2º do art. 85, do CPC. Majoração em instância recursal que se impõe.

IV. Dispositivo.

9. Sentença mantida.

10. Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 208/215, cujo relatório se adota, julgou procedentes os pedidos aduzidos por *Nestor Tomoyuki Suzuki* nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. obrigação de fazer e indenização por danos morais proposta em face de *Telefônica Brasil S/A (Vivo)*, para, deferindo a tutela de urgência, declarar inexigíveis as faturas referentes aos meses de outubro e novembro de 2021 (vencimentos em novembro e dezembro/2021), condenando a ré ao cumprimento de obrigação e fazer consistente no restabelecimento da linha telefônica de titularidade do autor e na reparação por danos morais no valor de R\$7.060,00, com atualização monetária a partir da sentença e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, bem como, ainda, na condenação ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o total da condenação.

Inconformada, apela a ré (fls. 218/225), buscando a reforma do julgado. Sustenta que não houve falha na prestação de serviço, conforme demonstrado em contestação, argumentando que houve a suspensão da linha telefônica em virtude da inadimplência, razão pela qual a conduta foi praticada sob o manto do exercício regular de direito. Aduz que este fato implicou no não atingimento dos minutos necessários ao desconto na forma contratada. Destaca que o autor não atingiu ciclo de faturamento no período de setembro a outubro. Aponta que houve um desconto na fatura de novembro, referente ao período em que o autor não usufruiu do serviço. Certo, ainda, que no mês seguinte, novamente, o autor não atingiu a meta mínima. Discorre sobre a regularidade da conduta em caso de inadimplência. Defende a inexistência e não comprovação do dano moral que não

decorre *in re ipsa*. Subsidiariamente, pede a minoração do *quantum* arbitrado. Questiona a fixação dos honorários advocatícios de sucumbência, requerendo a minoração, se não for o caso de inversão do resultado para improcedência.

Recurso tempestivo com o preparo recolhido.

Com contrarrazões (fls. 231/244).

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 249).

Documentos foram juntados pelo autor (fls. 255/263), oportunizando-se a manifestação do adverso (fls. 267/272).

É o relatório.

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade.

Registro que os documentos juntados pelo autor não serão considerados neste julgamento, visto que, neles, há indicação de cobranças em períodos de faturamento posteriores àqueles aqui em discussão, ainda que exista menção à existência de débitos em aberto.

De outro lado, contudo, relembro à ré que o douto juízo singular, na r. sentença, deferiu a tutela de urgência, de modo que as cobranças relativas às faturas aqui em discussão não são exigíveis por força da medida antecipatória.

Passadas tais considerações, examino o mérito do recurso.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. obrigação de fazer e indenização por danos morais, narrando o autor que, em meados de 2013, aderiu a proposta de plano de serviços de telefonia, com uma linha telefônica e dez ramais, pelo sistema *flat rate*, em que a operadora oferece desconto integral da mensalidade, quando o assinante utiliza 1.000 minutos por mês em ligações locais para telefone fixo, sendo cobrado apenas o valor que superasse a franquia. Relata que, em julho de 2021, mesmo com a utilização da franquia, recebeu cobrança de mensalidade em valor exorbitante, a linha foi interrompida e, após reclamação apresentada à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), julgada procedente, a requerida indevidamente demorou a reativação dos serviços, restabelecidos somente em setembro do mesmo ano. Afirma que a linha permaneceu interrompida de 7 de agosto a 16 de setembro/2021. Aduz que, nas contas referentes aos meses de outubro e novembro/2021, houve novamente cobrança acima do normal (R\$2.226,10 e R\$2.486,02). Sustenta que, diante da inoperância da linha por culpa da ré, ficou impossibilitado de utilizar os 1.000 minutos que lhe conferiam possibilidade de desconto na totalidade das mensalidades. Com fundamento no defeito na prestação de serviços, requer a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados e a condenação ao restabelecimento dos serviços de telefonia e reparação de danos morais.

Em sua defesa, a ré arguiu preliminares de inépcia, impugnando o valor atribuído à causa; no mérito, sustenta, em síntese, que as telas sistêmicas demonstram que a linha estava ativa e que houve a suspensão dos serviços em virtude de inadimplência no período e que houve exercício regular de direito ao suspender os serviços, razão pela qual a parte autora não pode exigir descontos nas faturas já que o não atingimento dos minutos necessários se deu por sua própria desídia. Salienta que em outros períodos o autor já não havia atingido os minutos exigíveis. Questiona a ocorrência do dano moral. Pugna pela improcedência.

Pois bem.

De plano, cumpre-me asseverar que a relação jurídica aqui em exame é de consumo, portanto, aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor, cuja legislação tem por escopo a proteção especial da parte considerada hipossuficiente técnica e economicamente.

In casu, a ré é concessionária de serviço público, como fornecedora, fica sujeita às normas protetivas constantes na lei consumerista, por força da aplicação da teoria do risco do negócio. De outro lado, a parte autora está enquadrada no conceito de consumidor, vez que é destinatária final do serviço, isso porque a atividade desempenhada (advocacia) em nada se confunde com serviços de telefonia.

Inegável, ainda, a vulnerabilidade técnica do consumidor no tocante à verificação de regularidade dos atos de fiscalização praticados pela concessionária, aplicando-se, portanto, o Código de Defesa do Consumidor.

Dito isto, é incontroverso, nos autos, a existência da relação jurídica firmada entre as partes e que o autor contratou os serviços de telefonia de discagem direta a ramal (DDR) prestados pela apelante, mediante contrato firmado em 2013 (fls. 45/56) e que, nos termos do pactuado, para ter direito ao desconto de 100%, fixou-se a quantidade mínima de minutos utilizados pelo autor no patamar mensal de, no mínimo, 1.000 (mil) minutos.

Em que pese toda a argumentação da recorrente, tenho que a insurgência não prospera.

No caso em exame, não se demonstra a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do autor.

Conforme se observa, o inadimplemento determinante para a suspensão dos serviços não está suficientemente demonstrado, uma vez que os valores foram questionados pelo consumidor, inclusive com reclamações junto ao órgão regulador (ANATEL).

Observe-se, nesse particular, que a ré não impugna, especificamente, as alegações do autor quanto à demora no restabelecimento dos serviços após o procedimento de reclamação na via administrativa relativamente às faturas cujos valores foram questionados (fls. 78/81, 87/90, 96/98 e 99/102) que, segundo a defesa, teriam obstado a prática dos descontos pelo não atingimento da meta de minutos exigida no contrato.

Registre-se, ainda, que a ré não trouxe aos autos as faturas de consumo do período contemplando as informações dos serviços realmente utilizados, impedindo aferir o real consumo.

É dizer que os questionamentos sobre a regularidade das cobranças não foram respondidos adequadamente no curso do processo, pois a prestadora não comprovou, como lhe competia, a regularidade da cobrança pela falta de consumo da franquia mensal exigida.

Nesse aspecto, observe-se que a ré não trouxe nenhum documento com a defesa apresentada, dando-se por satisfeita pela apresentação de telas sistêmicas que, por si só, não se presta a corroborar seus argumentos.

O que se tem nos autos é que o autor, supostamente, não atingiu a meta de minutos exigida contratualmente por culpa da ré que suspendeu os

serviços, o que inviabilizou a utilização da linha, sem justificativa plausível, uma vez que a alegação de inadimplência cai por terra diante dos questionamentos das faturas realizados na via administrativa e, agora, reiterados judicialmente, sem solução adequada.

Nesse ponto, forçoso reafirmar que única documentação que embasa as teses defensivas probatórias emana de telas de sistema interno da empresa prestadora do serviço, mas tal prova deve ser valorada com ressalvas, já que produzidas unilateralmente.

É dizer que não há consistência segura nos documentos apresentados na defesa.

Portanto, as telas sistêmicas acostadas não são suficientes para, de forma isolada, desconstituir as alegações do consumidor.

Diante da verossimilhança das alegações do apelado e a sua evidente vulnerabilidade, a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) foi bem observada pelo juízo singular, sendo escoreita a r. sentença vergastada que atribuiu à ré o ônus probatório da alegada inexistência das falhas reclamadas.

No caso, a apelante não se desincumbiu do ônus a ela atribuído, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC.

Logo, restou comprovada a alegada falha na prestação dos serviços e a apelante não demonstrou a existência de excludente de responsabilidade, de modo que, ante a responsabilidade objetiva da fornecedora, era mesmo de rigor o decreto de procedência.

Sobre o tema, já se decidiu:

RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA CORPORATIVA - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DEÉBITOS CUMULADA COM RESOLUÇÃO CONTRATUAL. Contrato de prestação de serviços de telefonia fixa de Discagem Direta por Ramal (DDR). Previsão contratual de isenção da cobrança dos serviços DDR se a autora, contratante, consumisse mensalmente a franquia mínima de 2.000 (dois mil) minutos de telefonia mensalmente. Contrato com prazo de vigência trienal se encontrando na terceira vigência depois de 07 (sete) anos de regularidade contratual. Cobrança pela requerida dos serviços de DDR nos meses de fevereiro e março de 2018, sob o fundamento de que a autora não atingiu a franquia mínima de 2.000 (dois mil) minutos naqueles meses. Faturas de consumo do período que não contemplam as informações dos serviços

realmente utilizados, impedindo a autora de aferir o real consumo no período. Questionamentos sobre a regularidade das cobranças não respondidos administrativamente ou mesmo no curso do processo, pois a requerida não comprovou, como lhe competia, a regularidade da cobrança pela falta de consumo da franquia mensal de 2.000 (dois mil) minutos. Pedido de declaração de inexigibilidade dos débitos acolhido. Pleito de resolução do contrato também acolhido em razão da falta de comprovação da regularidade das cobranças pela fornecedora, com liberação da multa rescisória. Improcedência. Sentença reformada. Recurso de apelação provido para julgar procedente a ação, realinhadas as verbas de sucumbência. (Apelação Cível nº 1031515-27.2018.8.26.0577; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. MARCONDES D'ANGELO; J. 02.09.2021).

Especialmente no que concerne ao dano moral, *in casu*, o abalo é evidente, extrapolando a esfera patrimonial relativa a um simples aborrecimento, fazendo com que a parte autora tivesse que ajuizar a presente ação judicial, a fim de solucionar o conflito instaurado pelo defeito na prestação do serviço, depois dos contatos com a ré, com o intuito solucionar a questão, sem sucesso.

Acresça-se as reiteradas reclamações junto ao órgão regulador (ANATEL), cujo fato não foi impugnado.

Outrossim, a cobrança perpetrada pela ré com interrupção do fornecimento do serviço de telefonia, essencial para a vida cotidiana em decorrência do inadimplemento dos valores questionados administrativamente é conduta que extrapola os limites legais e demonstra a ofensa extrapatrimonial.

Evidente a falha no serviço prestado, nos termos dispostos pelo art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, a fornecedora, ao suspender os serviços com base em débito que ainda está pendente de discussão na esfera administrativa, demonstra a prestação de manifesto serviço defeituoso, devendo responder pelos danos provocados.

Importante frisar que o abalo moral está caracterizado pela própria conduta lesiva da ré, sendo presumido e aferido segundo o senso comum do homem médio, especialmente, diante da importância do serviço de fornecimento de telefonia para a sociedade como um todo.

A situação de angústia advinda da cobrança de dívida em valor considerável, sob coação, ameaça e efetiva interrupção do serviço, ultrapassa o mero dissabor, estando configurado o dano e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do

art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, é de se reconhecer o direito ao reparo moral indenizatório, uma vez que os transtornos vivenciados ultrapassam os limites do mero dissabor experimentado pelo consumidor.

Configura-se, concretamente, o dano moral decorrente do defeito do serviço prestado, ausente causa bastante a legitimar a conduta da apelante.

Passo ao exame do *quantum* indenizatório.

Pretende, a apelante, alternativamente, a redução da indenização pelo reparo moral.

A insurgência quanto ao valor não prospera.

O valor da indenização por dano moral deve ser fixado em montante que atenda de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas.

Para a fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito pelo julgador com observância dos critérios de moderação e razoabilidade, sopesando-se o grau de culpa do causador do dano, a intensidade do ânimo de ofender, a extensão do prejuízo, o nível socioeconômico do autor e a condição econômica do réu; evitando-se, ainda, que o *quantum* indenizatório implique em enriquecimento ilícito ou deixe de cumprir a função reparadora.

Assim, considerando-se as circunstâncias do caso concreto e o transtorno causado à parte autora, entendo que a indenização por danos morais no valor arbitrado pelo juízo de primeiro grau, mostra-se razoável e suficiente a reparar o consumidor.

A respeito do montante arbitrado, esta Câmara decidiu em caso análogo em que houve privação do uso de linha telefônica:

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – Ação ordinária cumulada com indenização por danos morais – Sentença que julga parcialmente procedente a ação - Autora que viu-se indevidamente privada da utilização de sua linha telefônica por tempo considerável, prejudicando-a em seus contatos essenciais – Portabilidade da linha não solicitada – Requerida que não se desincumbiu de seu ônus de comprovar os fatos impeditivos, extintivos ou modificativos do direito da autora. Dano moral – Configuração – Situação que ultrapassa o mero dissabor - Valor reduzido para R\$7.000,00 (sete mil reais), considerando as circunstâncias específicas do caso e de acordo com os princípios da razoabilidade e da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

proporcionalidade. Apelo parcialmente
provido. (Apelação Cível nº
1003927-41.2021.8.26.0609; TJSP: 25ª
Câmara de Direito Privado; Rel. Des.
ALMEIDA SAMPAIO; J. 30.08.2023).

Por fim, concluída a responsabilidade da parte apelante pelos fatos narrados pela apelada e tendo em vista que, mesmo a tentativa extrajudicial de solucionar o conflito não foi satisfatória, pelo princípio da causalidade, de rigor a condenação da ré nas verbas sucumbenciais, como bem reconhecido na sentença.

O valor dos honorários sucumbenciais fixados na origem, observou os requisitos contidos no § 2º do art. 85 do CPC, não se demonstrado o exagero como quer fazer crer a apelante.

Frente a isso, em razão da sucumbência da ré nesta fase recursal, majoro os honorários advocatícios para 17% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Dentro desse quadro, impõe-se a manutenção da r. sentença pelos seus próprios e bem lançados fundamentos.

Em face do exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator