



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1045716-79.2023.8.26.0114
VOTO 45685

Registro: 2025.0000305914

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045716-79.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ADRIANA SANTANA GOULART FANTINATTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram 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) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1045716-79.2023.8.26.0114

VOTO 45685

VOTO 45685

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1045716-79.2023.8.26.0114

APELANTE: ADRIANA SANTANA GOULART FANTINATTO

APELADO: SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA.

COMARCA: CAMPINAS – 3ª VARA CÍVEL

ASSUNTO: TELEFONIA

MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: MARCOS HIDEAKI SATO

(cn)

EMENTA

APELAÇÃO – DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – TELEFONIA – COBRANÇA INDEVIDA – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – DANOS MORAIS

- Não houve mero aborrecimento cotidiano, mas ofensa à boa-fé objetiva e aos direitos da personalidade do consumidor. A indenização por ofensa moral, portanto, deve ser reconhecida, observando-se que a tese sustentada pelo recorrente e utilizada por esta julgadora em casos semelhantes – desvio produtivo do consumidor – serve de base para a própria indenização por danos morais, não configurando nova modalidade de dano, com fixação de valor próprio;

– Caso em estudo no qual a indenização deve ser arbitrada em quantia equivalente a R\$3.000,00, suficiente para reparar os danos causados e impingir ao fornecedor a melhora da prestação de seus serviços.

RECURSO PROVIDO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1045716-79.2023.8.26.0114

VOTO 45685

111/115 cujo relatório se adota, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido, para declarar a inexigibilidade do débito. Diante da sucumbência recíproca, condenou cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, o autor apelou.

Aduziu, em suma, pela condenação por danos morais.

Processado o apelo, vieram contrarrazões, tendo os autos vindo a este Tribunal.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, em que alega a requerida utilizou indevidamente os seus dados, para permitir que terceiros contratassem o serviço em seu nome, ocasionando cobrança indevida.

O mérito recursal está adstrito à discussão sobre indenização por danos morais.

Desse modo, estando comprovada a cobrança indevida, **ainda que ausente negativação**, resta configurado o ato ilícito indenizável.

Evidente que não houve mero aborrecimento cotidiano, mas ofensa à boa-fé objetiva e aos direitos da personalidade do consumidor. A indenização por ofensa moral, portanto, deve ser reconhecida, observando-se que a tese sustentada pelo recorrente e utilizada por esta julgadora em casos semelhantes – **desvio produtivo do consumidor** – serve de base para a própria indenização por danos morais, não configurando nova modalidade de dano, com fixação de valor próprio.

Consignado tal esclarecimento, perfeitamente aplicável a tese do

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1045716-79.2023.8.26.0114

VOTO 45685

Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune (in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor. 2. ed. rev. e ampl. – Vitória, ES, 2017), que defende, com razão, que **o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas gerados pelos maus fornecedores, constitui dano indenizável**, ou seja, a missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão-consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar.

Assim, no caso em estudo a indenização arbitrada em quantia equivalente a R\$3.000,00, se mostra suficiente para reparar os danos causados e impingir ao fornecedor a melhora da prestação de seus serviços.

Destarte, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, para condenar a ré ao pagamento de R\$3.000,00 a título de indenização por danos morais, a ser corrigida pela Tabela Prática do TJSP desde o arbitramento, e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.

Diante da sucumbência da requerida, a condeno ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti

Relatora