



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000314320

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033197-23.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDVAL DA SILVA ROQUE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

SILVIA ROCHA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

29ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1033197-23.2023.8.26.0001
6ª Vara Cível do Foro Regional de Santana
Apelante: Edval da Silva Roque
Apelada: Telefônica Brasil S/A
Juiz de 1ª Instância: Alexandre das Neves
Voto nº 38243.

- Telefonia – Ação de indenização moral – Falha na prestação de serviços da ré - Dano moral, porém, inexistente – Indenização indevida – Apelo não provido.

Insurge-se o autor de “ação de indenização por danos morais” contra a r. sentença de fls. 122/124 que julgou improcedente o pedido e o condenou ao pagamento das custas e despesas do processo e ao de honorários advocatícios fixados em 20% do valor da causa, ressalvada a gratuidade.

O apelante sustenta (fls.127/145) que: a) é devida a inversão do ônus da prova, porque há relação de consumo entre as partes e a verossimilhança de suas alegações pode ser comprovada pela existência das ligações que efetuou à ré, consoante os protocolos indicados na inicial; b) “durante os períodos de queda e instabilidade, o filho do Apelante, estudantes universitários na modalidade à distância, perdeu aulas importantes, além do fato de que a internet se mostra meio importante de seu trabalho, lazer e relaxamento” (sic – fl. 135); c) cabia à ré comprovar a estabilidade do serviço, o que não foi feito; d) as telas de sistema interno da ré não são provas idôneas, porque foram produzidas de maneira unilateral por ela e nelas poderia incluir o que lhe aprouvesse; e) nos termos do art. 3º, § 1º, VI, do Decreto 10.282/2020 a *internet* é classificada como serviço público essencial, e o “seu fornecimento deve ser regular, contínuo, adequado, eficiente e seguro”, conforme previsto na Lei 9472/97; f) a responsabilidade da ré é objetiva; g) houve falha na prestação de serviços da ré, que lhe causou abalo moral, porque teve “seu acesso ao lazer limitado pela Requerida, além de ter causado prejuízo a seus filhos que levaram faltas em suas faculdades, ao qual cumpre rememorar são bolsistas e devem manter notas altas e frequência nas aulas

para manterem-se no programa. Portanto, gerando grande revolta e desgosto ao requerente, pois pagava suas mensalidades em dia e não recebia nada em contrapartida, além dos sentimentos de humilhação, impotência e de desprezo perante a contratada, pois esta não possibilitava nenhum recurso alternativo que pudesse suprir a sua omissão frente à prestação do serviço pactuado” (fl. 141); h) ao caso, deve ser aplicada a teoria do “desvio produtivo do consumidor”. Com base nesses argumentos, pede a reforma da sentença, com inversão da responsabilidade pelos ônus da sucumbência.

Recurso tempestivo e sem preparo, porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita.

Houve resposta (fls. 124/134).

É o relatório.

Narra a inicial que o autor contratou com a ré serviço de *internet* e, pese o pagamento pontual das faturas, a ré “por diversas vezes não cumpre com a qualidade esperada de sinal de internet, sendo corriqueiro a queda de sinal, ficando o Requerido e sua família sem acesso básico a internet” (fl. 02).

Afirma que, em 23.08.2023, por volta das 14h, ficou sem acesso à *internet* e, em razão disso, formalizou, durante quatro dias, diversas ligações ao canal de atendimento da ré. Alega que o serviço foi restabelecido apenas em 26.08.2023, por volta das 16h, mas, três dias depois, em 29.08.2023, houve nova interrupção do serviço, o que gerou novas “aberturas de chamados” e houve o restabelecimento do sinal de *internet* no dia seguinte, no período da manhã.

Alega que “utiliza sua internet para lazer bem como prestação de serviço e estudos dos seus dois filhos, que fazem faculdade EAD. Portanto a queda constante de sinal em sua residência faz com que por diversas vezes os seus filhos não tenham acesso as aulas, levando falta” (fl. 02).

Assevera que “por um erro da Requerida, o Requerente tem prejuízos referente ao ensino dos filhos, correndo risco inclusive que estes percam as

bolsas de estudos, além de ser privado de um item essencial de lazer. Assim, cansado dos diversos descasos do Requerido, visando não ter mais prejuízos em decorrência dos diversos descumprimentos de suas obrigações contratuais, o Requerente viu-se obrigado a entrar com a presente ação” (fl. 03).

Pede, por isso, a condenação da ré ao pagamento de indenização moral, no valor de R\$15.000,00, pelas interrupções indevidas de sinal, que comprometeram o desempenho acadêmico dos seus filhos, e pelo dispêndio de tempo para solução do problema criado pela ré, aventando a tese do “desvio produtivo do consumidor”.

A ré contestou e, em suma, sustentou que o serviço de *internet* está ativo e que eventuais interrupções foram pontuais e transitórias, causadas por manutenções necessárias ou fatores externos, como intempéries, e que essas interrupções são permitidas pela regulamentação da ANATEL. Afirmou que, pese a *internet* ser de utilidade pública, não é considerado serviço essencial pela legislação, e, portanto, não está sujeito ao princípio da continuidade do serviço público. Refutou a ocorrência de dano moral e defende que as telas sistêmicas são provas válidas e suficientes para comprovar a regularidade do serviço prestado (fls. 49/68).

A contratação entre as partes é incontroversa.

É de conhecimento público que, no atual estágio de desenvolvimento tecnológico, o sinal de telefonia móvel e *internet* está sujeito a interferências diversas, havendo pontos geográficos sem sinal de telefonia, ou com sinal de baixa qualidade, dentro da área de cobertura.

É verdade que as oscilações deveriam ter sido oportunamente solucionadas ou minoradas, depois das reclamações formuladas pelo autor, assim como é de que cumpria à ré, prestadora do serviço e detentora das informações técnicas atreladas à sua atividade, provar que os serviços foram prestados regularmente, como afirmou, que os

sinais de *internet* não apresentaram falhas, ou então, demonstrar que tais vícios foram sanados, mas ela nada provou.

Não obstante, mero inadimplemento do contrato não dá ensejo à indenização moral e o autor não relatou a ocorrência de nenhum dano material, pela falha na prestação de serviço, nem de desvio produtivo relevante, que não se dá pela necessidade de efetuar algumas ligações.

O autor demonstrou que reclamou no mês de agosto de 2023 sobre a má prestação de serviços de *internet* no período de 23 a 26 de agosto de 2023 e no dia 29.08.2023, conforme os protocolos de fl. 02, e que alguém, porque não há identificação do aluno, obteve bolsa de estudos via PROUNI (fls. 20/22).

Por outro lado, não houve demonstração de que o autor necessitasse da *internet* para o exercício profissional e que houve prejuízo à atividade acadêmica dos seus filhos, que, aliás, não integram a lide.

Os fatos, sem dúvida, geraram aborrecimento, mas nada indica que o autor tenha passado por sofrimento expressivo nem que o problema tenha se prolongado por grande período.

Não houve, portanto, dano a direito da personalidade, restrito a hipóteses mais graves, nem, em consequência, dano moral indenizável.

Assim sendo, a sentença fica mantida, também em relação aos honorários advocatícios de sucumbência, que foram fixados no percentual máximo.

Diante do exposto, nego provimento ao apelo

SILVIA ROCHA
Relatora