



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000311565

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1017430-36.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MARGARIDA LACERDA BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 29ª 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 Exmos. Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 25 de março de 2025

Themístocles **NETO BARBOSA FERREIRA**
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

COMARCA: São Bernardo do Campo – 2ª Vara Cível
APTE.: MARGARIDA LACERDA BATISTA
APDA.: TELEFONICA BRASIL S/A
JUIZ: MAURÍCIO TINI GARCIA
29ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15.334

EMENTA: Prestação de serviços de telefonia – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente. Apelo da autora, visando a reforma da r. sentença, para que a ré e apelada seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais. – CDC – Aplicabilidade – Inversão do ônus da prova é medida que se impõe. Com efeito, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da autora perante a ré, pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos serviços que oferece. Em outras palavras, a situação discutida in casu envolve risco profissional, pelo que, a incumbência relativamente ao ônus afigura-se mais fácil à demandada. - In casu, o cerne da questão se refere ao cancelamento do contrato realizado pela ré, unilateralmente. Apelada nada esclareceu de sério e concludente, acerca do cancelamento unilateral. Destarte, forçoso convir que a ré não logrou se desincumbir de seu ônus probatório. Portanto, à míngua prova suficiente, de se concluir que houve o cancelamento irregular e falha dos serviços prestados pela ré. Danos Morais – Ocorrência - Não é necessário maior esforço, sobretudo considerando-se a rotina atual de uma pessoa, que depende da internet como meio indispensável para sua vida privada, para concluir que a suspensão ou interrupção dessas ferramentas, sem sua autorização, sem dúvida alguma, traz grande transtorno ao usuário. Outrossim, forçoso convir que a consumidora desperdiçou grande parte do seu tempo na tentativa de resolver o impasse. Teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor” aplicável à espécie. Destarte, de rigor a condenação da apelada ao pagamento à parte autora, de indenização por danos morais, ex vi do que dispõe o art. 186, do CC. – Recurso provido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por **MARGARIDA LACERDA BATISTA** em face de **TELEFONICA BRASIL S/A**.

O MM. Juízo *a quo* pela r. sentença de fls. 77/80, julgou parcialmente procedente a ação (fls. 77/80).

Em consequência, condenou a ré a “*restabelecer o fornecimento de internet fibra ótica ao endereço da autora, e readequar o valor devido mensal no importe de R\$ 79,99 pelo combo (telefone fixo + internet fibra), ressalvada atualização após um ano.*” (fls. 80).

Todavia, rejeitou o pleito concernente a danos morais.

Face à sucumbência recíproca e a vedação legal de compensação de honorários, determinou que parte arque com o pagamento de suas respectivas custas e despesas processuais e pague ao patrono da parte contrária honorários advocatícios fixados “*no importe de 10% de sua sucumbência nesta demanda, em observância aos parâmetros do artigo 85, § 2º, NCPC*” (fls. 80).

Com efeito, considerou o juízo *a quo*: “*A demandante aduz que o serviço de internet devidamente contratado entre as partes, com custo mensal de R\$ 79,99 no combo (telefone fixo + internet fibra ótica) funcionou por dois meses, e depois foi interrompido. Ao entrar em contato com a ré, lhe foi informado que não havia contrato de fornecimento de internet ativo em seu cadastro, e lhe foi oferecido nova contratação, por preço superior, a saber R\$ 149,99 mensal pelo combo. A autora apresenta, na exordial, vários números de protocolos de atendimento fornecido pela ré, na tentativa de solução de sua situação. A ré, em sua peça defensiva genérica, limitou-se a defender a regularidade dos serviços prestados. Não colacionou aos autos do que se tratava os números de protocolos informados pela autora, tampouco se deu ao trabalho de anexar telas sistêmicas, ou qualquer outro documento a comprovar a tal regularidade que defende. O fato é que a ré não se prestou ao esclarecimento do porquê cancelou unilateralmente o contrato. E, ao ser procurada para sanar dívidas, ofereceu nova contratação por valor muito superior ao inicialmente ofertado. Nos termos do art. 341 do CPC, incumbia à ré o ônus de impugnar especificamente cada um dos fatos alegados pela parte autora na petição inicial, mas sua contestação foi genérica, presumindo-se verdadeiros os fatos não impugnados de forma específica pela ré. Tendo em vista que o ônus da prova cabia à ré, e que nada provou em defesa de seu direito, é fato que, em se*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tratando de relação de consumo, a contratação deve ser interpretada de forma mais favorável ao consumidor. Logo, com razão a autora, no que se refere à pretensão de manutenção da contratação de telefonia fixa + internet fibra ótica pelo valor mensal de R\$ 79,99, pelo prazo de um ano, devendo a ré restabelecer o fornecimento da internet. O artigo 35, I do Código de Defesa do Consumidor preconiza que, se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade. Em sendo assim, tendo sido ofertada, por funcionário da ré, a prestação dos serviços de nos termos informados na exordial, o valor mensal é fixado em R\$ 79,99, ressalvado a atualização anual. Assim, deverá a ré, além de restabelecer o fornecimento de internet fibra ótica ao endereço da autora, também adequar as faturas de consumo ao preço ofertado, de R\$ 79,99. É improcedente, no entanto, o pedido de reparação por dano moral, uma vez que houve mero descumprimento contratual sem reflexo nos direitos da personalidade da parte autora. O fato de ter ficado sem internet e ter ligado algumas vezes para tentar solucionar o problema administrativamente causa aborrecimento, mas não passa disso, não sendo suficiente para lesionar direitos da personalidade do autor. Ante o exposto, rejeitada a pretensão de indenização por danos morais, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com base no art. 487, I do CPC, para condenar a ré a restabelecer o fornecimento de internet fibra ótica ao endereço da autora, e readequar o valor devido mensal no importe de R\$ 79,99 pelo combo (telefone fixo + internet fibra), ressalvada atualização após um ano.”.

Inconformada, a autora apelou (fls. 85/89).

Após breve relato dos fatos e fundamentos da lide, assevera que na hipótese dos autos, os danos são presumidos.

Isso porque “é inegável que o acesso à internet passou a ser considerado essencial por diversos quesitos, sejam eles profissionais, sociais ou culturais. Ou seja, a privação imotivada deste serviço essencial por mais de 7 (sete) meses é a caracterização do dano pela falha na prestação do serviço. Nesta esteira, a legislação consumerista garante o direito do consumidor em ser ressarcido por eventuais danos materiais e morais, nos termos do art. 6º, inciso VI, do CPC” (sic – fls. 87).

Destarte, bate-se pela reforma parcial da r. sentença, a fim de que a ação seja julgada inteiramente procedente, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, a ser fixada em R\$ 7.000,00.

No mais, requer a fixação da verba honorária, por apreciação equitativa, ex vi do que dispõe o art. 85, § 8º., do CPC, tendo em conta o valor irrisório da demanda. .

Recurso tempestivo e sem preparo, posto que a apelante é beneficiária da Justiça Gratuita.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

concedida a benesse da justiça gratuita (fls. 80).

Contrarrazões a fls. 94/103.

A concessionária apelada, pela petição de fls. 104/106 informa a impossibilidade de cumprir a obrigação determinada na r. sentença, por não ter disponível plano similar em seu portfólio. Por isso, pede a conversão em perdas e danos.

É o relatório.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, de rigor o conhecimento do recurso.

No mérito, de rigor anotar que a matéria devolvida ao conhecimento deste Eg. Tribunal em recurso, se circunscreveu ao pleito deduzido pela apelante, concernente a danos morais.

A ré, por seu turno, não apelou.

Destarte, de rigor a conclusão de que a condenação imposta à ré, no tocante à obrigação de fazer, passou em julgado.

Pois bem.

Consta da inicial, tal como posto, no relatório da r. sentença (fls. 77), que “a autora mantinha contratação junto à ré, de linha telefônica residencial, no valor mensal de R\$ 53,51. Afirma que, ao entrar em contato com a ré via telefone, a fim de efetuar o cancelamento do contrato, lhe foi informado da disponibilidade de internet fibra ótica em seu endereço, com oferta na contratação. Narra que desistiu do cancelamento e aceitou a contratação da internet, pelo preço promocional que lhe foi oferecido, a saber, R\$ 79,99 pelo combo, pelo período de 1 ano. Discorre que a ré promoveu a instalação da internet em sua residência em 07/02/2022, e esta funcionou normalmente até 27/04/2022. Em contato com a ré, esta teria informado que não havia contrato de internet ativo em seu cadastro, e que, “caso ela desejasse contratar naquele momento, o valor seria de R\$ 149,90 pela prestação da internet fibra ótica e assinatura de telefonia fixa” (fls. 3), bem como foi rechaçado pela ré contratação pelo valor anteriormente ofertado. Traz que está há dois meses sem a prestação de serviço de internet, e que não consegue contratar novamente, sob a alegação da ré de que não há disponibilidade do serviço para o endereço da autora.”

A hipótese dos autos cuida de relação de consumo.

Com efeito, a autora é pessoa física, destinatária final dos serviços prestados pela ré/apelada.

Ademais, o dispositivo contido no art. 22 do CDC enquadra as



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

concessionárias de serviço público, como é o caso da ré, à égide das normas consumeristas.

Comentando tal dispositivo, Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor RT 4ª. ed. pg. 644), observam que *“aplica-se o CDC, sempre que presente um consumidor, aos serviços públicos referentes ao fornecimento de água, energia elétrica, gás, telefonia, transportes públicos, financiamento, construção de moradias populares, etc”*.

Outrossim, o C. STJ já firmou entendimento no sentido da aplicação do CDC aos serviços de interesse geral, como é o caso do fornecimento de serviços de telefonia.

A propósito, veja-se:

“Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre usuários e concessionária de serviço público. (...) II Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações mantidas entre usuário e concessionária de serviços públicos, nos termos do ar. 7º, da Lei 8.987/95. Agravo regimental improvido” (AgRg. no Ag. 1022587-RS, STJ, 3ª T., Rel. Min. Sidnei Beneti, j. em 21.08.2008).

Logo, de rigor a análise da controvérsia, à luz do CDC e paralelamente ao CPC, de 2015.

Assentada a aplicação da legislação consumerista à espécie, anoto, via de consequência, que a análise da demanda deve ser efetuada à luz da principiologia inerente ao sistema de proteção do consumidor, em especial os princípios da boa-fé, facilitação de defesa dos direitos, hipossuficiência e direito à informação.

Outrossim, e examinada a situação dos autos, a conclusão que se impõe é a de que é cabível na espécie, a inversão do ônus da prova, já que cumpridos os requisitos constantes do art. 6º, VIII do CDC, que, assim, dispõe: *“São direitos básicos do consumidor: VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência”*.

Com efeito, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da autora perante a ré, pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos serviços que oferece.

Em outras palavras, a situação discutida *in casu* envolve risco profissional, pelo que, a incumbência relativamente ao ônus afigura-se mais fácil à demandada.

Nesse sentido é o magistério de Theotonio Negrão, José Roberto F.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Gouvêa, Luis Guilherme A. Bondioli e João Francisco N. da Fonseca (in Código Processo Civil e legislação processual em vigor. 46ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. pág. 476 e 477), no comentário do art. 333 do CPC:

“A chamada inversão do ônus da prova, no Código de Defesa do Consumidor, deve ser compreendida no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada ao 'critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segunda as regras ordinárias da experiência' (art. 6º, VIII). Vai daí não ser automática a inversão do ônus da prova. Para que ocorra, necessita ela de circunstância concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da 'facilitação da defesa' dos direitos do consumidor” (RT 783/332, Juiz Amorim Cantuária).

Insta destacar, também, que não obstante respeitáveis posicionamentos contrários, este relator entende que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º., inc. VIII, do CDC, é regra de julgamento e não de instrução.

Vale dizer; deve ser aplicada pelo Juízo, quando não mais houver meios para aclarar os fatos controvertidos, a fim de se evitar o non liquet.

Em outras palavras, dúvida não há de que a inversão do ônus não é automática. Submete-se a critério do Juiz e depende de juízo de valoração acerca verossimilhança da alegação.

É certo, outrossim, que tal juízo de valoração é feito com base nos elementos de fato apresentados pelo autor na petição inicial, pelo réu na contestação e, ainda, por aqueles colhidos durante a fase de instrução.

Bem por isso, forçoso convir que a inversão do ônus, ante o que se tem na legislação consumerista, acontece no momento da prolação da sentença, por se tratar, como acima anotado, de regra de decidir ou regra de julgamento.

Nesse sentido é o magistério de Nelson Nery e Rosa Maria Andrade Nery, in Código de Processo Civil Comentado, 2ª ed., nota 21 ao art. 6º do CDC, pág.1659).

A autora, como se vê a fls. 15/17 demonstrou a contratação dos serviços de telefonia e internet e sua respectiva instalação\

Já a concessionária ré, em a contestação - fls. 37/47 aduziu apenas argumentos genéricos, desprovidos de força probatória e inaptos a infirmar o alegado pela autora, ônus que lhe competia.

Em outras palavras, invertido o ônus da prova, bem se vê que a ré não logrou demonstrar, como bem apontado na r. sentença apelada, a regularidade do cancelamento unilateral do contrato.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Mas não é só.

Com efeito, uma vez instada a esclarecer a razão pela qual cancelou o contrato, optou por oferecer nova contratação, em valor superior àquele inicialmente ofertado.

Certamente, merece mais respeito o consumidor.

Destarte, à míngua prova suficiente, de se concluir que houve, sim, o cancelamento irregular dos serviços oferecidos à autora pela própria ré.

Portanto, no que diz respeito ao dano moral, verifico que as circunstâncias dos autos justificam a indenização pretendida, respeitada é claro, a convicção do I. Julgador de Primeiro Grau.

De fato, fácil entender as dificuldades e aborrecimento sofridos pela autora, por fato que não deu causa.

Em outras palavras, a situação relatada nos autos não pode ser tida como de mero dissabor ou aborrecimento inerente ao cotidiano.

A bem da verdade, razoável admitir que a conduta da ré ultrapassou as fronteiras do mero descumprimento contratual e atingiu a autora em sua esfera moral, causando transtornos em sua vida, familiar, inclusive.

Realmente, não é necessário maior esforço, sobretudo considerando-se a rotina atual de uma pessoa, que depende da *internet* como meio indispensável para sua vida privada, para concluir que a suspensão ou interrupção dessas ferramentas, sem sua autorização, sem dúvida alguma, traz grande transtorno ao usuário.

Acrescente-se que face ao que se tem nos autos, a autora está a aproximadamente 19 meses, sem usufruir do fornecimento do serviço essencial e devido pela concessionária apelada.

O teor da petição de fls. 104/106, é manifestamente inoportuno, nesse momento processual.

Quiçá, deverá ser suscitado em sede de liquidação de sentença.

Outrossim, forçoso convir que a consumidora a desperdiçou grande parte do seu tempo na tentativa de resolver o impasse.

Bem por isso, aplicável à espécie, inclusive, a teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”, pela qual se sustenta que o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas enseja danos morais e, via de consequência, o dever de indenizar.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Destarte, de rigor a condenação da suplicada/apelante ao pagamento à parte autora, de indenização por danos morais, *ex vi* do que dispõe o art. 186, do CC.

Relativamente ao quantum indenizatório, observo que a indenização por dano moral, segundo julgado publicado em JTJ LEX 142/95, mencionado por Rui Stoco, em Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial - pg. 405, deve ser arbitrada, pois, *"nada dispondo a lei a respeito, não há critérios objetivos para cálculo e esse dano nada tem com as repercussões econômicas do ilícito."*

Em verdade, como já assentado pela jurisprudência, a indenização por dano moral tem natureza compensatória e visa proporcionar à vítima uma reparação pela ofensa propriamente dita, mas, não enriquecê-la.

Outrossim, o arbitramento da indenização deve levar em conta não só as consequências do fato para a autora, mas, também, a situação econômica da empresa de telefonia ré, além de sua culpabilidade.

Por fim, há que se considerar o caráter pedagógico da indenização por dano moral, que deve ser suficiente para desencorajar futuras repetições da mesma conduta pela condenada.

Nesse diapasão e considerando ainda os princípios da proporcionalidade e racionalidade, entendo adequada a fixação da indenização em R\$ 3.000,00.

A correção monetária deve incidir sobre a indenização a partir da data deste acórdão, *ex vi* do que dispõe a Sum. 362, do C. STJ, e juros de mora a partir da citação, posto que comprovada a relação contratual mantida entre as partes.

Ante todo o exposto, **de rigor o provimento do recurso, para julgar inteiramente procedente a ação.**

Em virtude do desfecho dado à demanda, de rigor a revisão do condenação imposta pelo Juízo a quo relativamente às verbas de sucumbência.

Com efeito, a autora se sagrou inteiramente procedente.

Destarte, condeno a ré ao pagamento das custas do processo e honorários advocatícios, que fixo por equidade, dado o baixo valor da condenação, em R\$ 1.000,00, amparado no art. 85, §§ 2º. e 8º., do CPC.

Finalizando, deixo consignado, relativamente a recursos não ordinários, que todas as normas, dispositivos e princípios destacados pelas partes foram considerados, ainda que não citados expressamente.

Destaque-se que o prequestionamento não é numérico, mas sim temático, já tendo o E. Superior Tribunal de Justiça decidido, no AgRg no Ag. nº 345.636-0- SP, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, 3ª Turma, j. 16/08/2001, que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“no que se refere ao prequestionamento, esta Corte o tem admitido de forma implícita. A ofensa a determinado dispositivo legal ou a divergência acerca de sua interpretação não requer, obrigatoriamente, que o referido dispositivo tenha sido mencionado no acórdão recorrido, desde que a questão federal tenha sido debatida no tribunal “a quo” (ver REsp. 260.142-DF, DJ de 16/04/2001, rel. Min. Jorge Scartezzini; EREsp 181.6820-PE, DJ de 16/08/1999, rel. Min. Eduardo Ribeiro; EREsp 144.844-RS, DJ de 28/06/1999, rel. Min. Luiz Vicente Cernicchiaro)”.

Com tais considerações, **pelo meu voto, dou provimento ao recurso.**

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator