



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321352

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066830-82.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado IVO ROZA PIMENTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1066830-82.2024.8.26.0100
APELANTE Telefônica Brasil S.A.
APELADO Ivo Roza Pimenta
COMARCA São Paulo – 21ª Vara Cível Central

VOTO Nº 52.158

EMENTA – Prestação de serviço de telefonia. Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Falha na prestação do serviço evidenciada. Eventual impossibilidade de cumprimento da obrigação que deve ser levada ao exame do Juiz da causa. Dano moral excepcionalmente reconhecido ante a renitência da demandada em resolver a questão. Valor fixado mantido. Juros de mora devidos desde a citação por se tratar de responsabilidade contratual. Recurso parcialmente provido.

Sentença cujo relatório de adota julgou procedente ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais aforada por contratante de serviços de telefonia fixa contra a concessionária.

A ré afirma que não se justificava tal desfecho, pois, conforme informações do seu sistema, a linha do autor encontra-se regularmente ativa e os serviços em funcionamento, sendo que, eventual interrupção no fornecimento ocorreu de maneira pontual e transitória, não tendo se recusado a regularizar o serviço, o qual, por questões técnicas pode não ocorrer de imediato.

Ela salienta, a propósito, que a continuidade dos

serviços pode ser afetada por *“fatos externos e cujas consequências superam as forças do prestador do serviço, a exemplo, notadamente, da ocorrência de CASO FORTUITO ou FORÇA MAIOR.”*, que a rede externa pode estar sujeita a intempéries do meio ambiente e geram a intermitência dos serviços, sendo que a Resolução nº 717/2019 da ANATEL estabelece hipóteses de interrupções excepcionais do serviço que não caracterizam descontinuidade.

Ao lado disso ela assevera que para cumprimento da obrigação de fazer imposta na sentença, transferência de tecnologia metálica para fibra ótica, ela realizou visitas técnica da residência do autor, mas fora constatado que a rede está saturada não havendo viabilidade para a implementação do serviço.

A apelante acrescenta que se mostrava descabida indenização a título de danos morais porque não se configurou dano dessa espécie e que, de qualquer forma, aquela verba foi fixada em valor excessivo

Assim, a recorrente enfatiza que estando os serviços ativos e em pleno funcionamento e não sendo possível o cumprimento da obrigação de fazer por inviabilidade técnica se impunha julgar improcedente a ação, ou caso assim não se entenda, converter a obrigação de fazer em perdas e danos no valor de R\$1.000,00 e reduzir a indenização por danos morais a fim de observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como a correção monetária e juros de mora sejam fixados desde a data do arbitramento.

É o relatório.

Segundo o relato contido na petição inicial o autor mantém contrato com a ré para prestação de serviços de telefonia fixa por meio do sistema de “par metálico” e que não vem funcionando adequadamente de longa data, tendo tentado resolver a questão junto à ré, em diversas oportunidades, inclusive com a transferência da linha para o sistema de fibra ótica já existente no local, mas não obteve êxito.

Sob tal exposição ele pediu a condenação da demandada a providenciar a regularização do serviço, com a transferência da linha que já possui do sistema par metálico para fibra ótica já instalada no local e a indenizar danos morais.

O feito teve seu regular seguimento e, ao final, a Juíza julgou procedente a ação, desfecho que assim justificou:

“Conforme relatado, trata-se de ação de obrigação de fazer c/c reparação por danos morais em virtude de (i) inércia por parte da ré em proceder com a transferência da linha telefônica do autor, bem como em virtude de (ii) falha continuada na prestação de serviços.

Cabe salientar a aplicação, ao presente caso, do Código de Defesa do Consumidor, visto se tratar de típica relação de consumo. Assim, entre outros institutos jurídicos previstos naquele diploma, é aplicável ao caso a inversão do ônus da prova, restrita, entretanto, às questões fáticas, ligadas diretamente ao contrato firmado, em que o consumidor se mostre como parte hipossuficiente, ou seja, em que esteja inviabilizado de produzir prova do alegado.

Note-se que o consumidor relatou de forma clara que a linha apresentava problemas e que seu aparelho telefônico não

estava recebendo chamadas e que mesmo tendo solicitado diversos agendamentos, os técnicos da requerida não solucionaram o problema, como comprovado pelos diversos contatos realizados pelo autor (fls. 30/37).

No caso dos autos, diante das provas coligidas, é de se reconhecer a verossimilhança das alegações iniciais, no sentido de que o autor apenas soube que não seria possível a continuidade dos serviços telefônicos, por incompatibilidade das novas tecnologias com a sua linha, que é antiga, após meses de inoperância de seu serviço telefônico.

O autor foi avisado, no dia 26/09/2024, que os serviços seriam interrompidos a partir do dia 28/09/2024.

A alteração ou extinção do plano de telefonia é expressamente autorizada pela Anatel, sendo necessário o prévio aviso ao usuário, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica (artigo 52 da Resolução nº 632/2014), o que não foi respeitado pela parte ré.

Ademais, a parte ré em nada contestou as afirmações a respeito da solicitação de transferência de sistema de linha telefônica requisitada pelo autor, com o intuito infrutífero de realizar a portabilidade do número (11) 3228-3800 do sistema de par metálico para o sistema, já instalado e disponibilizado na residência do autor, de fibra ótica.

A simples apresentação na contestação de telas de seu sistema interno, produzidas de forma unilateral (fls. 65/67), e a colação de faturas pertencentes ao autor aos autos (fls. 111/118) não são suficientes para comprovar os fatos que alega. Assim, a ré não se desincumbiu, portanto, do ônus de comprovar que o consumidor foi devidamente atendido, tanto na interrupção da prestação de serviços como

na transferência de par metálico para fibra ótica.

Desta forma, forçoso o reconhecimento de que os fatos de deram nos exatos termos da narrativa inicial.

Portanto, de rigor que a ré seja condenada a disponibilizar os serviços convencionados entre as partes referentes à linha telefônica fixa (11) 3228-3800, providenciando a regularização da linha utilizada pelo autor, desde o ano de 2016, através da transferência da linha do sistema par metálico para o sistema de fibra ótica.

Manifesta, pois, a falha na prestação de serviços por parte da empresa ré.

No que tange à indenização por dano moral, entendo que o pedido comporta parcial provimento.

Como se sabe, o dano moral consiste em uma violação dos direitos da personalidade, abrangendo a dignidade, honra, imagem, integridade psíquica, entre outros direitos intrínsecos à pessoa humana.

Não se refere a prejuízos de ordem material, mas a lesões de ordem emocional e psicológica que afetam a dignidade do indivíduo, gerando sofrimento, angústia ou humilhação.

No caso em tela, resta evidente que o autor, pessoa idosa, foi submetido a negligência por parte da ré. Além disso, a proteção especial conferida ao idoso é garantida pela legislação brasileira, especialmente pelo Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), que estabelece como prioridade absoluta o respeito e a proteção à dignidade da pessoa idosa.

Assim, o dano moral aqui é exacerbado, pois a conduta da ré afeta diretamente a segurança de uma pessoa em situação de vulnerabilidade.

Diante disso, a indenização por danos morais é devida, não apenas para reparar o sofrimento causado ao autor, mas também como forma de desestimular a prática de condutas abusivas semelhantes por parte do réu, assegurando o respeito aos direitos do consumidor e, em especial, das pessoas idosas.

No entanto, entendo que o quantum pleiteado pela parte autora é excessivo, devendo ser reduzido.

A indenização a ser deferida deve compensar o inocente pelo dano moral experimentado e punir o culpado por sua prática, mas deve observar a extensão do dissabor, afastando-se da possibilidade de enriquecimento sem causa.

Disso, retiro que a fixação da indenização por dano moral em R\$ 1.000,00 (mil reais) seja adequada à hipótese ora em julgamento.

Por fim, registro a ausência de sucumbência da parte autora em relação aos danos morais, conforme Súmula 326 do STJ: "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca".

III- DISPOSITIVO

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos da inicial, com resolução do mérito (CPC, art. 487, I), para, concedendo em sentença a tutela de urgência pleiteada pela parte autora,

(i) condenar a parte ré a restabelecer os serviços de telefonia junto à linha fixa nº (11) 3228-3800 através da transferência do sistema de par metálico para o sistema de fibra ótica, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária a ser fixada em sede de eventual cumprimento de sentença, e (ii) condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 1.000,00 (mil reais), a título de danos morais, devidamente atualizado pelo índice IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) a partir do arbitramento (outubro/2024), conforme Súmula 362 do STJ, acrescido de juros de mora, na forma prevista no art. 406, §1º, do Código Civil (Taxa Selic, deduzindo-se o IPCA, desconsiderando-se eventual resultado negativo), a partir do evento danoso (março/2024 – fl. 25), conforme Súmula 54/STJ.

Em face da sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento dos honorários advocatícios, que fixo em R\$ 500,00 (quinhentos reais), nos termos do art. 85, §2º do CPC, bem como das custas processuais.”

Pois as razões recursais não convencem do desacerto da sentença.

Afinal, o fato de a linha constar como ativa no sistema da demandada não impedia reconhecer que ela não vinha apresentando problemas de funcionamento, tampouco que “*eventual interrupção no fornecimento ocorreu de maneira pontual e transitória*”, como alega a apelante.

Com efeito, os diversos pedidos de atendimento realizados pelo autor revelavam que se cuidava de problema recorrente e que não era solucionado.

Note-se que ante a inercia da ré na resolução do

problema o autor registrou reclamação na ouvidoria da ré, na ANATEL, em mais de uma oportunidade, e no Procon (fls.25/40) .

E como se vê, ao responder uma das reclamações junto à ANATEL a ré reconheceu que a linha estava com problema de funcionamento, apresentando inoperância por mais de 30 dias e informou que daria baixa na fatura referente ao período de agosto de 2023 para compensar a falta de prestação de serviço e que encaminharia técnico para resolver a questão (fls. 39)

Certo, ainda, que em defesa ela afirmou que eventuais interrupções são ressarcidas de forma automática, como ocorreu na fatura com vencimento em 09 de maio de 2024, informação que apenas confirmava que mesmo ativa a linha em seu sistema, gerando fatura, o problema de inoperância da linha era recorrente e que já vinha de longa data.

A apelante alega, é verdade, que *“Além de estar sujeita a ação de terceiros, a rede externa também se sujeita a intempéries do meio ambiente, FATORES ESTES ALHEIOS À VONTADE DA OPERADORA que podem ocasionar intermitências no serviço.”*, e que a Resolução nº 717/2019 da ANATEL estabelece as hipóteses de interrupções excepcionais do serviço, que não caracterizam descontinuidade.

No entanto, o fato objetivo é que ela não demonstrou que o problema de inoperância da linha telefônica se deu por alguma das hipóteses indicadas na citada Resolução.

E com a defesa a demandada tampouco demonstrou a impossibilidade de transferência da linha do sistema “par

metálico” para o sistema “fibra ótica”, já instalado e disponibilizado no local de instalação da linha.

Aliás, o autor trouxe o “print” de informação que lhe fora encaminhada de descontinuidade da linha no sistema par metálico e da necessidade de migração para fibra ótica, no qual constava a informação por ele já prestada de que o sistema de fibra ótica já tinha disponibilidade na região em que instalada a linha (fls. 135).

Com razão, destarte, a sentenciante reconheceu a falha na prestação dos serviços e determinou a sua regularização e a transferência da linha do autor do sistema par metálico para o de fibra ótica.

A recorrente agora alega, é verdade, que *“diligenciou visitas técnicas na residência da parte Apelada nos dias 25/10/2024, 26/10/2024 e 28/10/2024 para o cumprimento da obrigação de fazer imposta em sentença, qual seja a transferência de tecnologia metálica para tecnologia de Fibra Ótica, porém foi constatado que a rede está saturada e não há viabilidade técnica para a implementação do serviço”*

Contudo, eventual impossibilidade material de cumprimento da obrigação, devidamente comprovada, dever ser levada ao exame do Juiz da causa.

Por fim, nem quanto ao pleito indenizatório a sentença comporta reparo.

É certo que segundo a convicção geral danos morais se situam no plano dos direitos da personalidade e, por isso, em regra a falha na prestação do serviço ou o mero descumprimento de obrigação não justifica indenização a tal título, eis que se cuida no mais das vezes de aborrecimento comum da vida cotidiana.

No entanto, na espécie as coisas a isso não se limitaram, mas tomaram dimensão que excepcionalmente justificava o reconhecimento de dano moral.

Com efeito, restou comprovada a alegação veiculada na petição inicial de que o autor vinha de longa data e sem êxito tentando resolver o problema junto à demandada, chegando inclusive a registrar reclamação na ouvidoria da demandada, na ANATEL e no PROCON, vindo ao final a ajuizar a ação na tentativa de obter solução para a pendência.

Ora, em casos tais se há de reconhecer que a injusta renitência do fornecedor em dar solução à pendência assume dimensão que ultrapassa os limites do mero inadimplemento de obrigação contratual, tornando excepcionalmente cabível indenização por dano moral.

Afinal, é evidente o desgaste pelo qual passa o consumidor nesses casos ante o insucesso das tentativas de obter solução para aquela situação, o que justifica excepcionalmente aquela sorte de paga.

A indenização foi fixada em R\$1.000,00, montante compatível com a condição das partes, a natureza da ofensa e seu grau de repercussão, além de suficiente à teoria do desestímulo, não comportando redução.

A sentença já determinou que a indenização fosse atualizada a partir do arbitramento, o que deixa sem sentido o recurso quanto a tal ponto.

Ocorre que no tocante aos juros a magistrada determinou que fossem contados desde o evento danoso.

Pois embora não se possa abonar o termo inicial dos juros indicado na sentença, tampouco se pode adotar o preconizado pela apelante, devendo ser para aquele fim adotada, sim, a data da citação.

Assim havia de ser por se cuidar de responsabilidade contratual, o que tornava aplicável não a Súmula STJ nº 54, mas o artigo 405 do Código Civil.

Note-se que o decidido quanto aos juros de mora no REsp. nº 903.258/RS (STJ, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. em 21.06.11) retratou entendimento isolado e que na própria Corte logo ficou superado, tanto assim que em 25 de fevereiro de 2014, ao julgar o AgRg em REsp. nº 319.642, a mesma relatora assim concluiu:

“No que concerne ao posicionamento desta Corte em relação ao termo inicial dos juros de mora, com a reserva de meu ponto de vista em sentido contrário, adoto o entendimento majoritário da Segunda Seção, sufragado no REsp 1.132.866/SP julgado em 23.11.2011), segundo o qual no caso de indenização por dano moral puro decorrente de ato ilícito os juros moratórios fluem a partir do evento danoso (súmula 54 do STJ)”.

A sentença comporta reparo, portanto, apenas no tocante ao termo inicial dos juros de mora.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

(assinado digitalmente)

ARANTES THEODORO

Relator