



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323187

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002082-33.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante CRISTIANE ALVES DO NASCIMENTO, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente), SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA E ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LUIZ EURICO
Relator
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1002082.33.2023.8.26.0114

APELANTE: CRISTIANE ALVES DO NASCIMENTO

APELADA: TELEFÔNICA BRASIL S/A

ORIGEM: COMARCA DE CAMPINAS - 10ª VARA CÍVEL

RELATOR: Des. LUIZ EURICO

VOTO Nº 56736

TELEFONIA - AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS
MORAIS, JULGADA PROCEDENTE -
FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE TV POR
ASSINTAURA E INTERNET INATIVOS - DANO
MORAL CONFIGURADO - QUANTUM
INDENIZATÓRIO MANTIDO - APELAÇÃO NÃO
PROVIDA

Trata-se de ação de indenização por danos morais na qual foi proferida a r. sentença de fls. 111/114 que julgou procedente a pretensão da autora em face da requerida, *“para condenar a requerida a pagar a quantia de R\$3.500,00 à autora, com a incidência de correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e, em se tratando de indenização por danos morais contratuais, devem incidir juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Diante da sucumbência, arcará a ré com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios da parte autora que fixo em R\$1.000,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC.x.*

Inconformada com a solução de primeiro grau apela a autora requerendo a majoração do valor concedido a título de indenização por danos morais para R\$12.000,00, coma justa reparação pelos danos causados.

Recurso regularmente processado, com contrariedade a fls. 306/313.

Às fls.162 a Telefônica Brasil S/A se opõe ao

julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação indenizatória proposta por ***Cristiane Alves do Nascimento*** em face de ***Telefônica Brasil S/A*** em que alega a parte autora que foi cliente da ré, tendo contratado o fornecimento de serviços de televisão e internet e que em dezembro de 2022, o terminal ficou inoperante e que mesmo tendo por diversas vezes tentado solucionar o problema, não obteve sucesso. Decorridos nove dias da suspensão dos serviços, e diante da necessidade de estudar *on line*, contratou com outra empresa os mesmos serviços, cancelando o contrato com a requerida. E, por tal situação que considera vexatória, teria direito à indenização por danos morais. No mérito, requereu a condenação da ré ao pagamento de reparação a título de danos morais no valor de R\$ 12.000,00.

A relação entre as partes é de consumo, nos termos dos art. 2º, parágrafo único e 3º, do CDC.

O ajuizamento desta ação mostra-se compatível com veracidade da versão apresentada pelo usuário dos serviços, mais ainda em cotejo com a prova documental produzida no decorrer do processo, que demonstra reiteradas tentativas de comunicação para resolver a pendenga frustradas.

O fato é que, das afirmações e argumentos produzidos pelas partes, emerge claro que houve a interrupção do serviço e essa interrupção ocorreu no período delimitado na petição inicial.

Razoável, portanto, considerar que o hiato caracterizou dano moral a Apelante.

Reconhecido o dano perpetrado, cabe ao magistrado a fixação do *quantum* indenizável dentro dos limites da razoabilidade e atendendo as circunstâncias do caso concreto, bem como considerando as condições econômicas das partes.

Portanto, de acordo com a razoabilidade e em consonância com decisões acerca do assunto, entendo necessária a manutenção do *quantum* arbitrado de R\$3.500,00 (três mil e quinhentos reais), valor condizente com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o dano experimentado pela Autora.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso, com a majoração dos honorários sucumbências fixados pelo Juízo em R\$1.000,00 para R\$1.220,00 nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

LUIZ EURICO
RELATOR