

Registro: 2025.0000325507

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001118-20.2024.8.26.0659, da Comarca de Vinhedo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, são apelados FERNANDA SERPENTINI WOLF e RAFAEL BARBOZA DOS SANTOS.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 31 de março de 2025

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001118-20.2024.8.26.0659

Comarca: Vinhedo

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelados: Fernanda Serpentine Wolf e Rafael Barboza dos Santos

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 48501)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Telecomunicações – Internet – Falta do serviço – Dano material demonstrado – Dano moral caracterizado – Regras de experiência comum que permitem concluir pela infringência a direito da personalidade – Sem esclarecimento sobre as razões da interrupção do fornecimento do serviço ou tomada de providências para o restabelecimento – Descumprimento contratual desproporcional, ainda que em uma sociedade de riscos – Obrigação de indenizar – Indenização fixada de forma razoável – Sentença mantida.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por TELEFONICA BRASIL S.A. (fls. 252/260) contra a sentença de fls. 239/244, integrada às fls. 249, proferida pelo MM. Juízo da 3ª Vara da Comarca de Vinhedo, Dr. Evaristo Souza da Silva, que julgou procedentes os pedidos deduzidos por FERNANDA SERPETINI WOLF DOS SANTOS e RAFAEL BARBOZA DOS SANTOS, para condenar a apelante ao pagamento de R\$ 131,59, como indenização por danos materiais, valor corrigido pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC), a partir da data do dispêndio (05/03/2024), e juros moratórios calculados pela taxa legal (art. 406, § 1º do CC), a partir da citação; além disso, para condenar a apelante ao pagamento de R\$ 4.000,00, a cada um dos apelados, como indenização pelos danos morais, corrigidos pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC), a partir da sentença (Súmula 362 do STJ), e juros moratórios calculados pela taxa legal (art. 406, § 1º do CC), a partir da citação. Em razão da sucumbência, condenou a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A apelante faz síntese da demanda. Nega o ato ilícito. Diz que houve cancelamento a pedido. Rejeita o dano moral. Não identifica dever de indenizar. Questiona o valor da indenização. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 267/291.

Há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Existiu preparo.

Não há arguição de intempestividade.

Assim, presentes os pressupostos, conheço o recurso, mas lhe nego provimento.

A prestação de serviço de internet é forma de prestação de serviço de telecomunicação (art. 69 da Lei nº 9.472/1997), serviço público, prestado mediante concessão ou permissão (art. 63 da Lei nº 9.472/1997), e essencial (art. 10, inciso VII, da Lei nº 7.783/1989).

Conforme prescrição do art. 6º da Lei nº 8.987/1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal e dá outras providências, *“toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato”*, acrescentando o §1º que *“serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”*, e o §2º que *“a atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço”*.

Nesse contexto, a apelante tem a obrigação de prestação universal e continuada (art. 63 da Lei nº 9.472/1997).

As ligações de fls. 28/35 e 36 e os protocolos de fls. 38/39 evidenciam os contatos feitos pelos apelantes para comunicar a interrupção do serviço de internet e o cancelamento indevido (fls. 37), tal como afirmado na inicial.

Em contestação, a apelante alegou o cancelamento da prestação do serviço a pedido em 5.3.2024 (fls. 68), mas silenciou sobre os contatos realizados pelos apelados a partir de 2.3.2024, visando o restabelecimento do serviço (fls. 28), e sobre a mensagem de fls. 37 que indica o cancelamento em

4.3.2024.

Ora, era ônus da apelante manifestar-se precisamente sobre os fatos alegados pelos apelados na petição inicial, especialmente por ser detentora do monopólio da informação sobre a prestação do serviço de internet, presumindo-se verdadeiro aquilo que não fora adequadamente impugnado (art. 341 do Código de Processo Civil).

Não bastasse, determinada a especificação de provas, a apelante requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 327), sem demonstrar que existiu prestação do serviço no período compreendido entre 2.3.2024 e 5.3.2024 e que o cancelamento ocorreu a pedido dia 5.3.2024, conforme era seu ônus (art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

E não há mínimo indício de que a descontinuidade na prestação do serviço tenha sido motivada por situação de emergência ou razões de ordem técnica ou de segurança (art. 6º, §3º, inciso I, da Lei nº 8.987/1995).

Por isso, restou demonstrada a falha na prestação do serviço.

A falha na prestação do serviço de internet enseja responsabilidade (arts. 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor), e aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo (art. 927 do Código Civil).

Não há como negar que, após a pandemia do coronavírus, o trabalho remoto passou a ser uma realidade, modelo que depende da transmissão de dados pela internet.

Diante da falta do serviço de internet, os apelados demonstraram a necessidade de deslocamento para a realização do trabalho de forma presencial (fls. 40/44), prejuízo material que deve ser reparado.

Conforme assevera Sergio Cavalieri Filho: *“O importante, destarte, para a configuração do dano moral não é o ilícito em si mesmo, mas sim a repercussão que ele possa ter”*¹.

E ensina Yussef Said Cahali, citando Dalmartello,

¹ Programa de Responsabilidade Civil. Atlas: São Paulo, 7ª Edição, 2007, pág. 81

“Parece mais razoável, assim, caracterizar o dano moral pelos seus próprios elementos; portanto, ‘como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos’; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a “parte social do patrimônio moral” (honra, reputação etc.) e dano que molesta a “parte afetiva do patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)².

As regras de experiência comum (art. 375 do Código de Processo Civil) permitem concluir que, ao menos nos dias imediatamente subsequente aos fatos, os apelados tiveram o cotidiano significativamente alterado, em razão da incerteza sobre as atividades que conseguiriam desempenhar no domicílio, o que causou angústia, abalo e transtorno, com infringência a direito da personalidade.

O cancelamento indevido da prestação de serviço público e essencial, sem providência alguma para o restabelecimento, destoa do simples descumprimento contratual, já que totalmente afastado da razoabilidade e da lealdade exigidas na execução do contrato, ainda que numa sociedade de risco.

Assim, restou caracterizado o dano moral.

Yussef Said Cahali, por sua vez, na obra *'Dano Moral'*, observa que a quantificação do dano há de ser feito de modo prudente pelo julgador, resolvendo-se a questão em juízo valorativo de fatos e circunstâncias, a fim de atender a peculiaridade do caso concreto. Como regra de experiência, lista os seguintes fatos e as circunstâncias:

“1º) A natureza da lesão e a extensão do dano: Considera-se natureza da lesão, a extensão do dano físico, como causador do sofrimento, da tristeza, da dor moral vivenciados pelo infortúnio.

2º) Condições pessoais do ofendido: Consideram-se as condições pessoais do ofendido, antes e depois da ofensa à sua integridade corporal, tendo em vista as repercussões imediatas que a deformação lhe acarreta em suas novas condições de vida. (...)

3º) Condições pessoais do responsável: Devem ser consideradas as possibilidades econômicas do ofensor, no sentido de sua capacidade para o adimplemento da prestação a ser fixada (...).

4º) Equidade, cautela e prudência: A indenização deve ser arbitrada pelo juiz com precaução e cautela, de modo a não proporcionar

² “Dano moral”. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011, p. 19/20.

enriquecimento sem justa causa da vítima; a indenização não deve ser tal que leve o ofensor à ruína nem tanto que leve o ofendido ao enriquecimento ilícito. (...)

5º) Gravidade da culpa (...)³”.

Então, considerada a repercussão experimentada pelos apelados, o descompromisso da apelante em esclarecer as razões da interrupção do fornecimento do serviço de internet ou tomar providências para o restabelecimento respectivo e os casos semelhantes julgados por esta c. Câmara, reconheço razoável e proporcional a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00, para cada um.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e, em aplicação ao art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

³ Cahali, Yussef Said. Dano moral. 4ª Ed rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 219/221.