



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325243

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002190-34.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelada CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA, é apelada/apelante MONICA CRISTINA RETUCCI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002190-34.2023.8.26.0576
Comarca: São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível
Apelantes/apelados: Claro Nxt Telecomunicações S.A.;
Monica Cristina Retucci da Silva
Juiz: Douglas Borges da Silva

Voto nº 36.612

APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Telefonia. Sentença de parcial procedência. Suspensão indevida da linha telefônica da autora após o pagamento tempestivo da fatura. Reativação da linha. Débito inexistente. Dano moral configurado. Desvio produtivo da consumidora. Perda do tempo útil para obtenção da resolução do problema que, na espécie, extrapolou o limite aceitável. Inequívoco descaso com a situação da consumidora. Mantido o “quantum” indenizatório arbitrado (R\$ 7.000,00). Razoabilidade e proporcionalidade na hipótese específica. Caráter reparatório e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 243/248, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Monica Cristina Retucci da Silva em face de Claro Nxt Telecomunicações S.A., para *“condenar a demandada a pagar à parte autora indenização por dano moral no valor de R\$ 7.000,00, atualizados monetariamente a partir desta sentença pela Tabela Prática do Tribunal de*

Justiça de São Paulo, com incidência de juros de mora simples de 1% ao mês, contados desde o evento danoso.

Vencida, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários em favor do procurador da parte autora, que arbitro, com fulcro no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil em 15% do valor da condenação” (idem).

Afora isso, o MM. Juízo “a quo” consignou “*que a análise do pedido para condenação da ré na obrigação de fazer consistente em restabelecer o funcionamento da linha móvel celular 1798127-XXXX resultou prejudicada tendo em vista a informação da ré de que houve a reativação da linha, o que foi confirmado pela autora*” (fls. 245).

Inconformada, apela a ré (fls. 251/269). Preliminarmente, pede a revogação da justiça gratuita concedida à autora. Ainda, pugna pela extinção da demanda em razão da perda superveniente do objeto (linha telefônica restabelecida).

No mérito, sustenta, em síntese, que a suspensão do serviço e o evento danoso ocorreram por culpa exclusiva da autora-consumidora (erro da digitação do código de barras). Logo, ausente o nexo causal que afasta o dever de indenizar. Em todo caso, afirma que os fatos narrados na demanda são insuscetíveis a ocasionar abalo moral passível de indenização. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum*

indenizatório para R\$ 1.000,00, o afastamento dos juros de mora (fls. 268) e a correção monetária incidente desde o arbitramento (fls. 267).

Recorre também a autora, adesivamente (fls. 284/291), pugnando pela majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00.

Recursos tempestivos (fls. 250, 275), preparado o da ré (fls. 270/271, complementado às fls. 316/317), não preparado o da autora (justiça gratuita concedida às fls. 167), e respondidos (fls. 276/283 e 298/310).

É o relatório.

Primeiramente, não sobrevivendo aos autos novos elementos de prova capazes de infirmar o quanto reconhecido na origem (insuficiência de recursos financeiros da autora para suportar os encargos processuais, fls. 167), na forma do artigo 100, *caput*, do Código de Processo Civil, mantém-se a gratuidade da justiça a ela concedida.

Nesse aspecto, as razões recursais invocadas pela requerida não se fizeram acompanhar de quaisquer documentos para comprovação do alegado. Em verdade, são fatos e circunstâncias afirmadas pela parte ré já devidamente analisados, discutidos e apreciados, não merecendo, por ora e nesta fase recursal, qualquer reparo.

Em segundo lugar, como se viu, a ré não sucumbiu nas partes da r. sentença que (i) julgou prejudicado o pedido de obrigação de fazer consistente no restabelecimento da linha telefônica à autora (fls. 245), e que (ii) deferiu a correção monetária sobre a indenização por danos morais desde o arbitramento (fls. 248). Logo, ausente o prejuízo, estas partes do recurso não serão conhecidas (art. 996, CPC).

No mais, a causa de pedir delimitada na demanda se atina à suspensão indevida, pela ré, da linha telefônica da autora em 27 de novembro de 2022, sendo que a fatura de serviço fora regularmente paga no seu vencimento – 25 de outubro de 2022.

Nesta questão, a ré não se desincumbiu do ônus de provar a existência de lastro para a suspensão do serviço (culpa exclusiva da consumidora - art. 373, II, CPC, c/c art. 14, § 3º, II, CDC).

Conforme bem decidido em Primeiro Grau, “a alegação da parte ré de que não localizou o pagamento efetuado pela autora em razão desta ter digitado de forma equivocada o código de barras não tem o condão de elidir a responsabilidade da requerida por falha na prestação do serviço.

Isso porque, **há nos autos documento expedido pela Caixa Econômica Federal dando conta de que no dia 25/10/2022, dia do vencimento da fatura da autora, recebeu o crédito**

pelo pagamento da conta e, no dia 27/10/2022, efetuou o repasse à parte ré (pág. 69/70) salientando que não [há] anotação de divergência no código de barras.

Desta feita, porque está evidenciada a falha da ré, sem justificativa plausível, forçoso concluir que houve mesmo falha (vício) na prestação dos serviços contratados” (fls. 245/246).

Acrescenta-se, apenas, que eventual fortuito interno da apelante ou desajuste com quem, a seu mando, intermediou o pagamento é inoponível à apelada (*res inter alios acta aliis neque nocere neque prodesse potest*).

Ademais, no que se refere à condenação da ré-apelante ao pagamento de indenização por danos morais à autora, em razão dos fatos noticiados na demanda, melhor sorte não assiste à ré-apelante.

Nota-se, na espécie, que a ré-apelante não impugnou especificamente o fato devidamente comprovado e reconhecido pela r. sentença de que a consumidora, diante da conduta abusiva da ré, do seu mau atendimento e da sua postura renitente, desperdiçou o seu tempo — considerável, para além do limite do aceitável - e desviou “*as suas competências de uma atividade necessária ou por eles preferidas para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável*” (Dessaune, Marcos.

Desvio Produtivo do Consumidor — O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011) in REsp 1737412/SE, da Exma. Min. Nancy Andrighi).

E a negativa injustificável de reativação da linha telefônica mesmo a par da tempestividade do pagamento realizado pela consumidora, e diante das inúmeras tentativas da autora para solução do problema **durante quatro meses** (fls. 71/76, 177) — nada disso impugnado especificamente no recurso manejado pela ré, mas que revela suficientemente o nexo de causalidade entre a conduta da apelante, seu inequívoco descaso para com a situação da consumidora — e de forma reiterada, recalcitrante - deixa evidente a caracterização dos danos causados à parte autora, que resultaram, sim, na ocorrência do abalo moral indenizável.

Portanto, **no caso em testilha**, deflagrada a existência de motivos suficientes para que se configure o dano moral em favor da parte autora, de rigor a condenação da ré, causadora do dano, à reparação extrapatrimonial.

Com efeito, para a análise do arbitramento dos danos morais (ponto comum aos recursos), é certo a observância de parâmetros ou critérios de proporcionalidade e razoabilidade, considerando as peculiaridades do caso que deram origem aos próprios danos, exercendo o D. Magistrado um juízo prudencial.

Neste sentido: “(...) **DANO MORAL**.

INDENIZAÇÃO. VALOR. CRITÉRIOS PARA ARBITRAMENTO. *A indenização por dano moral guarda conteúdo de interesse público. O valor fixado deve observar a extensão do dano sofrido, o grau de comprometimento dos envolvidos no evento, os perfis financeiros do autor do ilícito e da vítima, além de aspectos secundários pertinentes a cada caso. Incumbe ao juiz fixá-lo com prudência, bom senso e razoabilidade. (...)*” (STF, ARE 1015587, Relator: Min. EDSON FACHIN, Julgamento: 02/02/2017, Publicação: 07/02/2017).

“(...) O quantum indenizatório deve ser definido atendendo critérios de moderação, prudência e às peculiaridades do caso, inclusive à repercussão econômica da indenização, que deve apenas reparar o dano e não representar enriquecimento sem causa aos lesados.” (STF, ARE 1260446, Relator: Min. ALEXANDRE DE MORAES, Julgamento: 30/03/2020, Publicação: 01/04/2020).

“In casu”, tendo em vista as peculiaridades do caso que deram origem ao fato passível de indenização, a manutenção do valor da indenização por danos morais em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) se harmoniza com o caso concreto e aos parâmetros adotados por esta Eg. Corte, e que atende, a contento, ao anseio compensatório/reparatório da indenização de forma a desestimular a reiteração da prática do fato danoso, sem

que, com isso, concomitantemente, dê origem ao locupletamento sem causa da beneficiária.

Assim: ***“(...) A condenação ao pagamento de reparação do dano moral deve se atrelar a valor que inspire ao réu a tomada de providências no sentido de que o fato não volte a se repetir, sem que configure enriquecimento sem causa do autor.”*** (STF, RE 1237533, Relator: Min. CELSO DE MELLO, Julgamento: 05/11/2019, Publicação: 26/11/2019).

Este valor será corrigido nos exatos termos como decididos pelo MM. Juízo “a quo”. E à míngua de impugnação específica e sendo evidente a mora da requerida (apelante que se limitou a requerer a exclusão dos juros respectivos, fls. 268), mantém-se a contagem dos juros de mora tal qual estabelecida em Primeiro Grau.

Anote-se, ainda, que a fixação do valor da indenização em patamar inferior ao pleiteado (fls. R\$ 10.000,00, fls. 291), não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Por essas razões, e sem que a ré lograsse comprovar os fatos que desconstituíam o direito afirmado pela parte autora (ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu, art. 373, II, CPC), de rigor a manutenção da r. sentença de Primeiro Grau que, por seus bem lançados fundamentos, julgou parcialmente procedentes os pedidos inaugurais.

Por fim, *“de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)”¹.*

Nesse diapasão, como consectário do desprovimento do recurso interposto pela parte ré, sucumbente, e considerando o grau de zelo, a complexidade, o tempo dispensado na demanda e o trabalho adicional desenvolvido em sede recursal e em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de rigor a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pela apelante ao(s) I. Patrono(s) da autora, de 15% para 20% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

E, conquanto desprovido o recurso adesivo da autora, não há arbitramento originário de honorários sucumbenciais contra ela, de sorte a não se

¹ STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.

aplicar o precitado dispositivo legal em favor do(s) I. Patrono(s) da ré.

Finalmente, consideram prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao apelo da ré e ao recurso adesivo da autora, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora