



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000333218

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015436-08.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada CAMILA BARALDI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1015436-08.2024.8.26.0562

Apelante: Camila Baraldi da Silva

Apelada: Telefônica Brasil S.A.

Vara de origem: Comarca de Santos, 12ª Vara Cível

Voto n. 2126

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL – RELAÇÃO DE CONSUMO – INTERRUPÇÃO INDEVIDA DE SERVIÇO ESSENCIAL – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR – ÔNUS DA PROVA – NÃO COMPROVAÇÃO DE REGULARIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO – DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE MÁ-FÉ – ENTENDIMENTO DO STJ – DANO MORAL CONFIGURADO – READEQUAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO – PARCIAL PROVIMENTO. 1. A relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade da fornecedora de serviços, conforme o artigo 14 do CDC. 2. Cabe ao fornecedor do serviço demonstrar a inexistência de falha na prestação, bem como a presença de causas excludentes de responsabilidade, ônus do qual a apelante não se desincumbiu. 3. A repetição do indébito em dobro deve ser mantida, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, conforme entendimento do STJ no julgamento do EAREsp nº 1.501.756-SC, que afastou a necessidade de comprovação de má-fé quando houver cobrança indevida contrária à boa-fé objetiva. 4. A interrupção indevida de serviço essencial caracteriza dano moral, pois afeta diretamente a vida pessoal e profissional do consumidor, causando transtornos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano. 5. Considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, o valor da indenização por danos morais deve ser reduzido de R\$ 7.000,00 para R\$ 5.000,00, mantendo-se os acréscimos legais nos termos da sentença. 6. Recurso de apelação parcialmente provido apenas para readequar o montante indenizatório por dano moral.

Trata-se de apelação interposta pela **Telefônica Brasil S.A.** contra sentença proferida nos autos da ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais, movida por **Camila Baraldi da Silva**, em razão de suposta falha na prestação de serviços de telefonia e internet.

A apelada alegou que, embora tenha quitado regularmente a fatura do

mês de abril de 2024, o serviço foi suspenso sob a justificativa de inadimplência. Para evitar maiores transtornos, efetuou o pagamento em duplicidade, mas a apelante manteve a interrupção dos serviços.

O juízo de primeiro grau, entendendo que a requerida não comprovou a inexistência da suspensão do serviço, **julgou procedentes os pedidos formulados pela autora, declarando a inexigibilidade** do débito referente ao mês de abril de 2024; determinou a **repetição do indébito em dobro**, acrescida de juros de 1% ao mês e correção monetária desde o desembolso e fixou **indenização por danos morais** no valor de **R\$ 7.000,00**, com juros de 1% ao mês desde a citação e correção monetária a partir da publicação da sentença. A requerida foi condenada, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A requerida interpôs **apelação**, reiterando os argumentos de defesa e pleiteando a reforma da sentença. Sustenta que não houve falha na prestação do serviço e que não há provas nos autos que demonstrem a ineficácia do serviço prestado. Além disso, requer **a improcedência do pedido de repetição de indébito**, sob o argumento de que o valor pago em duplicidade já foi devolvido à parte autora.

Contrarrazões às fls. 263/270.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, cumpre ressaltar que a relação jurídica estabelecida entre as partes se afigura como relação de consumo, na qual a apelada se apresenta como consumidora e a Requerida, ora Apelante, como fornecedora de serviços, nos termos dos artigos 2º e 3º do **Código de Defesa do Consumidor**. Assim, ao presente caso aplicam-se as disposições protetivas do CDC, notadamente os dispositivos que versam sobre a prestação adequada e eficiente de serviços essenciais.

Nos termos do artigo 14 do CDC, **o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação do serviço**. Além disso, o artigo 22 do mesmo diploma legal determina que os fornecedores de serviços essenciais, como é o caso dos serviços de telefonia e internet, **têm o dever de fornecer um serviço adequado, contínuo e eficiente, sob pena de responsabilização objetiva pelos**

prejuízos causados ao consumidor.

Desse modo, a interrupção indevida do serviço, somada à falha na correção do erro mesmo após a quitação do débito, configura violação aos preceitos do CDC.

A apelante sustenta que não houve falha na prestação do serviço e que não há provas da sua ineficácia. No entanto, tal argumento não se sustenta diante das provas constantes nos autos.

Restou incontroverso que a apelada **efetuou o pagamento da fatura do mês de abril de 2024 e, mesmo assim, teve seu serviço indevidamente interrompido**. Diante da suspensão do serviço, a Apelada **efetuou novo pagamento para evitar maiores transtornos**, o que demonstra de forma evidente a falha na prestação do serviço.

Nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, caberia à apelante **provar a inexistência do defeito na prestação do serviço ou demonstrar a ocorrência de alguma causa excludente de responsabilidade**. No entanto, a requerida **não se desincumbiu desse ônus**, limitando-se a alegações genéricas de que não houve interrupção.

Ora, **é dever da fornecedora manter registros que comprovem a regularidade na prestação dos serviços contratados**, inclusive com históricos de funcionamento e eventuais ocorrências de suspensão. Não há nos autos qualquer elemento capaz de demonstrar que a linha telefônica da apelada esteve ativa durante o período alegado.

Assim, restando configurada a falha na prestação do serviço e ausente qualquer excludente de responsabilidade, mantém-se o dever de indenizar, conforme corretamente reconhecido na sentença.

A apelante sustenta, ainda, que a repetição do indébito em dobro deve ser afastada, sob o argumento de que não agiu de má-fé ao realizar a cobrança indevida. Contudo, essa tese não se sustenta à luz da jurisprudência atual e consolidada do Superior Tribunal de Justiça.

O artigo 42, parágrafo único, do CDC prevê que o consumidor cobrado indevidamente tem direito à repetição do indébito em dobro, salvo hipótese de engano justificável. Ocorre que o STJ, no julgamento do **EAREsp nº 1.501.756-SC**,

firmou entendimento de que **não é necessária a comprovação da má-fé do fornecedor para que se determine a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente.**

No referido julgamento, o STJ modulou os efeitos da decisão, estabelecendo que a nova interpretação **se aplica às cobranças indevidas realizadas após a publicação do acórdão no EAREsp 300.663/RS, DJE 30.3.2021.** No presente caso, a cobrança indevida ocorreu **em abril de 2024, ou seja, após a data limite estabelecida pela modulação,** o que torna plenamente aplicável o entendimento consolidado pelo STJ:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. SERVIÇOS BANCÁRIOS. COBRANÇA INDEVIDA. CULPA DA CONCESSIONÁRIA . DEVOLUÇÃO EM DOBRO. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. PRESSUPOSTO . MÁ-FÉ. PRESCINDIBILIDADE. DEFINIÇÃO DO TEMA PELA CORTE ESPECIAL DO STJ (EARESP 600.663/RS, DJE DE 30 .3.2021). MODULAÇÃO DOS EFEITOS. PREVISÃO DE QUE OS RETROMENCIONADOS EARESP SÓ PRODUZIRIAM EFEITOS AOS INDÉBITOS POSTERIORES À DATA DE PUBLICAÇÃO DE SEU ACÓRDÃO . SOLUÇÃO EXCEPCIONAL NO CASO CONCRETO. INDÉBITO E ACÓRDÃO EMBARGADO ANTERIORES À PUBLICAÇÃO DO ACÓRDÃO DOS EARESP 600.663/RS. HISTÓRICO DA DEMANDA 1 . Nos presentes Embargos, discute-se a prescindibilidade ou não de se aferir a má-fé como condição essencial para se exigir a restituição em dobro de quantia cobrada indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. DISCIPLINA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 2. Consoante o art . 42, parágrafo único, do CDC, na relação de consumo, o pagamento de cobrança indevida, a restituição do indébito dar-se-á em dobro, salvo se o fornecedor provar, no caso concreto, o engano justificável. A norma analisada não exige culpa, dolo ou má-fé do fornecedor quando este cobra - e recebe - valor indevido do consumidor. Ao fornecedor, a imputação que se lhe faz a lei é objetiva, independentemente de culpa ou dolo. DEFINIÇÃO PELA DA CORTE ESPECIAL DO STJ 3 . A Corte Especial do STJ definiu a questão, em data posterior à prolação do acórdão embargado, no julgamento dos EAREsp 600.663/RS (Rel. Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Rel. para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte

Especial, DJe de 30 .3.2021). **Assentou a tese: "A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art . 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo.modulação dos efeitos".** MODULAÇÃO DOS EFEITOS 4. A regra geral é a devolução, na forma dobrada, dos valores debitados . Contudo, no caso concreto, há um detalhe, em especial, que o exige da aplicação do entendimento prevalecente no STJ. É o fato de os anteditos EAREsp 600.663/RS terem trazido critério de modulação de efeitos na aplicação de sua tese. Consoante os itens 24 a 27 da sua ementa, ficou estabelecido que, não obstante a regra geral, "o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos de natureza contratual não pública cobrados após a data da publicação deste acórdão" .5. Ora, a data dos indébitos (a partir de 03.2014), ou mesmo a publicação do acórdão ora embargado (17.12 .2019), são anteriores ao julgamento e publicação do acórdão dos EAREsp 600.663/RS, da Corte Especial do STJ (DJe de 30.3.2021) .6. Portanto, excepcionalmente, a solução do caso concreto contará com comando distinto do atual posicionamento vigente no STJ, por atender ao critério de modulação previsto nos EAREsp 600.663/RS.Logo, o embargado não deverá devolver, de forma dobrada, os valores debitados na conta da embargante .CONCLUSÃO 8. Embargos de Divergência não providos. (STJ - EAREsp: 1501756 SC 2019/0134650-5, Relator.: Ministro HERMAN BENJAMIN, Data de Julgamento: 21/02/2024, CE - CORTE ESPECIAL, Data de Publicação: DJe 23/05/2024) (grifos meus)

Dessa forma, restando comprovada a violação à boa-fé objetiva, **é devida a repetição do indébito em dobro, independentemente da comprovação de má-fé da fornecedora**, devendo ser mantida a condenação fixada na sentença.

A interrupção indevida de serviço essencial, como o de telefonia ou *internet*, ultrapassa o simples inadimplemento contratual, resultando em transtornos que maculam os direitos da personalidade e vão além de um mero aborrecimento. É possível dizer que a interrupção de um serviço essencial, portanto, **gera por si só o dever de indenizar**, independentemente da comprovação de prejuízos específicos.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA /
TELECOMUNICAÇÕES — AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C.
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO

POR DANOS MORAIS – Interrupção da linha telefônica por falta de pagamento – Pagamento realizado pelo usuário – Demora injustificada no restabelecimento dos serviços - Danos morais configurados – Indenização devida - Ação parcialmente procedente – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1008517-87.2022.8.26.0007; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2024; Data de Registro: 18/07/2024)

A essencialidade dos serviços de telecomunicações está amplamente reconhecida pelo ordenamento jurídico, sendo que a sua interrupção indevida **afeta diretamente a vida pessoal e profissional do consumidor, causando transtornos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano.**

Além disso, o comportamento da apelante agrava a situação, pois, mesmo após a consumidora quitar a fatura, **o serviço permaneceu interrompido**, sem qualquer justificativa plausível e sem que a empresa adotasse medidas eficazes para corrigir o erro administrativamente. Esse descaso evidencia a falha na prestação do serviço e reforça a necessidade de reparação moral.

A fixação da indenização por danos morais deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade, de forma que o valor arbitrado **não seja ínfimo a ponto de não reparar adequadamente a vítima, nem excessivo a ponto de configurar enriquecimento ilícito.** Além de compensar o abalo sofrido, a indenização deve cumprir **função pedagógica**, desestimulando a reiteração de condutas semelhantes no futuro.

Conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, **não há critérios legais objetivos para a quantificação do dano moral**, cabendo ao magistrado utilizar-se de **moderação, ponderando o grau de culpa, o porte econômico das partes e as peculiaridades do caso concreto:**

"O arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso." (STJ, REsp n.

173.366-SP, 4ª Turma, j. 03-12-1998, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

O dano moral decorrente da interrupção indevida de serviço essencial está devidamente caracterizado, conforme demonstrado nos autos. No entanto, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, faz-se necessária a readequação do montante indenizatório fixado na sentença.

Embora seja evidente o transtorno experimentado pela autora, a fixação da indenização em **R\$ 7.000,00** pode ser ajustada para **R\$ 5.000,00**, valor que ainda atende aos objetivos da reparação, desestimulando condutas similares por parte da fornecedora sem resultar em enriquecimento sem causa da consumidora.

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que pretende a condenação da ré ao restabelecimento de linha telefônica indevidamente suspensa e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data da sentença e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso. Inconformismo da ré. Relação de consumo. Ré que acostou no corpo de sua contestação "prints" de seus sistemas internos, que não bastam para a comprovação do alegado inadimplemento das faturas referentes aos meses de abril e maio de 2021, havendo juntada de comprovante da quitação da fatura de julho de 2021 pela autora. Ônus da prova da qual a ré não se desincumbiu. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Interrupção dos serviços indevida. Dano moral configurado. Situação que ultrapassa o simples inadimplemento contratual, causando transtornos que atingem os direitos da personalidade e não pode ser considerada mero aborrecimento. Valor indenizatório, no entanto, **reduzido para R\$ 5.000,00. Reparação dos prejuízos experimentados, sem configurar locupletamento ilícito por parte da autora.** Juros a partir da citação (art. 405 do Código Civil). Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1070299-47.2021.8.26.0002; Relator (a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025) (grifos meus)*

*FAZER – DANOS MORAIS – Laudo pericial comprova a falha na prestação dos serviços de telefonia – Inexiste contrariedade técnica que infirme as conclusões do Perito Oficial – Cabível a condenação à obrigação de fazer para o reestabelecimento da linha telefônica – Caracterizado o dano moral – Ausente a litigância de má-fé – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para condenar à obrigação de fazer de restabelecimento da linha telefônica número (17) 3386-1685 (confirmando a tutela antecipada) e ao **pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00** – RECURSOS DO AUTOR E DA REQUERIDA IMPROVIDOS (TJSP; Apelação Cível 1000010-72.2020.8.26.0698; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirangi - Vara Única; Data do Julgamento: 25/03/2024; Data de Registro: 26/03/2024) (grifei)*

Tomando em consideração os aborrecimentos sofridos pela Apelada, conforme discorrido nos autos, entendo como suficiente para ressarcir a parte prejudicada **o valor de R\$ 5.000,00**, sem com isso conferir-lhe enriquecimento ilícito, mantendo, igualmente, seu caráter pedagógico.

Juros e Correção Monetária.

A sentença condenou a ré “à repetição em dobro do valor indevidamente pago pela autora, cujo valor deverá ser acrescidos juros legais (1%) e corrigido monetariamente pela tabela do Tribunal desde o desembolso do valor. Por fim, condeno a ré no pagamento do valor equivalente a R\$ 7000,00, cujo valor deverá ser acrescidos juros legais (1%) desde a citação e corrigido monetariamente pela tabela do Tribunal desde a publicação da sentença”.

Feitas essas observações, até 29.08.2024, a correção monetária observará a tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e os juros de mora serão de 1% a.m., nos mesmos termos acima delineados.

Contudo, a partir de 30.08.2024 e até o pagamento, deverão ser observados os novos parâmetros legais, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a

decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Dispositivo.

Ante o exposto, conheço do recurso de Apelação da Ré e, no mérito, voto pelo seu **PARCIAL PROVIMENTO**, tão somente para readequar o *quantum* indenizatório moral para R\$ 5.000,00, mantendo-se a sentença, quanto ao mais, por seus próprios fundamentos, com observação quanto aos juros e correção monetária, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024, **a partir de 30/08/2024**.

Deixo de majorar os honorários advocatícios em favor do patrono da parte Autora, uma vez que a Apelante foi apenas parcialmente vencida, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica