



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000344634

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003670-47.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante/requerido CLARO S/A, é apelado MARCIO HONORINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36138

Apelação Cível 1003670-47.2024.8.26.0597

Apelante/Requerido: Claro S/A

Apelado: Marcio Honorino da Silva

Comarca: Sertãozinho

Juiz: Nemércio Rodrigues Marques

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória. Prestação de serviço de telefonia. Sentença de procedência. Insurgência da ré. Relação de consumo. CDC aplicável à hipótese. Suspensão das linhas telefônicas da parte autora em razão de suposta inadimplência. Valor devidamente adimplido pelo autor e que já havia sido declarado inexigível em ação diversa. Condenação ao restabelecimento da linha em nome da autora mantida. Danos morais bem reconhecidos. Violação à boa-fé objetiva. Desvio produtivo verificado. Situação vivenciada pela parte autora que extrapola o mero dissabor. *Quantum* indenizatório bem fixado que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença por meio da qual, nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, foi julgada procedente a demanda para condenar a ré ao restabelecimento das linhas listadas no item *c* da inicial, no prazo de dez dias, sob pena de multa diária de R\$ 300,00, limitada inicialmente a R\$ 30.000,00, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros moratórios desde a suspensão dos serviços. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas

processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 237/240).

Inconformada, apela a ré. Faz resumo da demanda. Defende a licitude de sua conduta. Esclarece que há contrato vigente entre as partes. Afirma que o autor tem saldo devedor de R\$ 134,77 desde fevereiro de 2024, dívida relativa à migração do combo individual para o Combo Multinet. Alega que a alteração foi solicitada em janeiro de 2024, motivo pelo qual, em fevereiro seguinte, foram geradas duas faturas, uma delas referente ao plano individual, cobrada proporcionalmente, e a outra relativa ao combo. Aponta que nenhum dos comprovantes de pagamento apresentados pelo autor tem o valor da fatura do plano individual inadimplida. Sustenta que a suspensão da linha é exercício regular de seu direito. Nega a ocorrência de danos morais na hipótese. Subsidiariamente, defende a necessidade de redução do valor arbitrado pelo Juízo *a quo* a título de indenização por danos morais. Afirma que a mora incide desde o arbitramento, consoante a Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, e não desde o evento danoso. Defende que a condenação ao pagamento de honorários se dê com base no princípio da causalidade e alega que a autora deu causa à ação. Requer, ao final, a reforma da sentença (fls. 243/260).

Houve resposta (fls. 266/273).

Foi feito o cálculo do valor do preparo e certificada a suficiência do recolhimento realizado pela apelante (fls. 286).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De proêmio, assevera-se que, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, a relação havida entre as partes é de consumo, estando, portanto, sob a égide daquele diploma normativo.

Ainda que assim não fosse, fato é que a apelada produziu prova do direito alegado, pois comprovou o pagamento da fatura que a apelante aduz não ter sido adimplida, o que foi reconhecido judicialmente em ação diversa (Processo nº 1002581-41.2024.8.26.0597).

Superado esse ponto, insta consignar, a fim de elucidar os contornos da lide, que a autora ajuizou a presente ação pretendendo o restabelecimento das linhas telefônicas indicadas na inicial e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A determinação proferida em sentença deve ser mantida.

De fato, a parte ré insiste na cobrança de dívida já paga e declarada inexigível em Juízo, o que extrapola o exercício regular de seu direito e viola a boa-fé objetiva. O restabelecimento das linhas telefônicas suspensas é, portanto, de rigor.

Igualmente bem reconhecido o dano moral, pois a situação vivenciada pelo autor, ao ver suspensas a sua linha telefônica, a de sua esposa e de seu filho, extrapola o mero dissabor, sobretudo nos tempos atuais, em que o uso do telefone celular é imprescindível ao exercício das atividades da vida cotidiana.

Há de se considerar, ademais, o desvio do tempo produtivo do consumidor, que, em razão do ato ilícito cometido pela ré, viu-se obrigado a desperdiçar seu tempo para a solução do problema, com o ajuizamento de duas ações judiciais.

Acerca do *quantum* indenizatório, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que

o ressarcimento traga satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há falar em indenização inexpressiva, pífia, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarrete o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido. Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: *“após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido”* (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107).

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados ao autor e o desvio produtivo observado no caso, conclui-se que o valor de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)** fixado pelo Juízo *a quo* é razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar o autor pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ele enriquecimento sem causa.

Finalmente, não deve ser acolhida a impugnação ao termo inicial de incidência de juros moratórios sobre a indenização por danos morais, pois a Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça trata somente da correção monetária, e não dos juros moratórios, diferentemente do que alega a apelante.

Destarte, por ter dado adequada resolução à crise de direito material levada à apreciação do Estado-juiz, a sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Em razão da interposição recursal, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios devidos ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrono do autor para 12% sobre o valor da condenação, consoante tese fixada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, no **Tema 1.059** de recursos repetitivos.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso.

ANA LÚCIA ROMANHOLE MARTUCCI
Relatora