



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000347818

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005666-02.2023.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada MARIA DE LOURDES OLIVEIRA MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 7 de abril de 2025

MARRONE SAMPAIO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1005666-02.2023.8.26.0408

Apelante: Telefônica Brasil S.A

Apelada: Maria de Lourdes Oliveira Moreira

Comarca: Ourinhos

Voto nº 435

Apelação cível. Serviços de telefonia. Inativação de linha telefônica. Revelia. Sentença de Procedência. Presunção de veracidade dos fatos narrados na inicial. Quantum indenizatório adequado. Precedentes desta Câmara. Multa Cominatória. Redução rejeitada. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos, in verbis: “*CONDENO a ré a restabelecer a linha telefônica fixa da autora; (ii) CONDENO a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora pela taxa referencial do SELIC a partir do ato ilícito (10/08/2023). Presentes, agora, os requisitos legais, defiro tutela de urgência, para que o provimento jurisdicional concedido no item "i" supra produza efeitos imediatos. Fixo o prazo de 30 dias, para comprovação nos autos do restabelecimento da linha telefônica fixa, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos) reais, limitada a R\$ 50.000,00.*” Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das despesas processuais, bem como dos honorários sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré, requerendo a reforma do julgado. Alega que não houve falha na prestação de seu serviço, uma vez que a linha em questão foi cancelada pela autora voluntariamente. Apresenta telas de seu sistema interno. Nega a ocorrência de ato ilícito e dos danos morais, bem como pleiteia redução do *quantum* indenizatório e do valor da multa cominatória (fls. 139/154).

Contrarrazões às fls. 174/176.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivo e preparado (fls. 209).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 212) para sessão virtual .

É o relatório.

O recurso comporta provimento parcial.

Cuida-se de ação condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais ajuizada pela autora após perder, repentinamente, sua linha telefônica, que detinha há mais de vinte anos.

Citada (fls. 20), a Requerida apresentou contestação (fls. 26/35), desconsiderada, pois intempestiva (fls. 78).

Assim, a r. Sentença, de maneira acertada, reconheceu os efeitos da revelia e presumiu verdadeira a matéria fática alegada pela autora: *“A revelia faz presumir verdadeiros os fatos narrados na petição inicial e estes conduzem à procedência do pedido.”*

Ademais, a Requerida não negou a ausência da prestação e cancelamento do serviço em sede de recurso, salientando, apenas, que isso se deu por ação da própria autora. A ré embasa as alegações em telas sistêmicas (fls. 161/166), provas unilaterais de que não deu causa à interrupção da linha. Assim, patente o dever de reestabelecer o serviço no presente caso, tendo em vista a presunção de veracidade dos fatos narrados pela autora, ou seja, de que esta nunca procedeu ao cancelamento da linha de telefonia.

Nesse sentido, ressalta-se julgados desta Câmara:

SERVIÇOS DE TELEFONIA. Revelia. Presunção de veracidade dos fatos alegados. Inteligência do art. 344 do CPC. Alteração unilateral do número de telefone da autora. Cobrança indevida. Repetição em dobro do indébito.

Inteligência do artigo 42 do CDC. Danos morais reconhecidos na origem. Indenização arbitrada com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença correta. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1011505-70.2019.8.26.0562; Relator(a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 17/12/2021; Data de Publicação: 17/12/2021) - grifo nosso.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO – DANOS MORAIS – **Caracterizada a revelia – Incontroversa a interrupção na prestação do serviço – Caracterizados os danos morais** – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para tornar definitiva a liminar (que condenara à "imediata religação das linhas de telefone fixas 19-34487323 e 19-34487315 para originar e receber ligações, sob pena de multa diária no valor de R\$ 100,00 até o limite de R\$ 5.000,00") e condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011861-83.2014.8.26.0451; Relator(a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 04/07/2016; Data de Publicação: 04/07/2016) - grifo nosso.

Já quanto ao dano moral, é verdade que o reconhecimento dessa espécie de dano merece alguns cuidados. Deve-se proceder com cautela na valoração dos sentimentos experimentados pela vítima, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral. Como ensina Sérgio Cavalieri Filho, “só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo a normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (Programa de Responsabilidade Civil, 2a ed., 2a tiragem, 1999, Malheiros Editores, p. 76).

No caso concreto, contudo, a autora aduziu ser este seu único meio de comunicação, por ser pessoa idosa e deter o mesmo número de telefone há mais de vinte anos. Ainda, o protocolo de fls. 9 bem retrata as tentativas administrativas que a autora, pessoa idosa, teve para tentar resolver a questão, sem sucesso. Insofismáveis, portanto, os danos morais sofridos pela autora, tendo tais condutas gravidade suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante.

Quanto ao valor da indenização, atento às peculiaridades do caso concreto e ao método bifásico para fixação, reputo adequada a fixação do montante no valor de R\$ 5.000,00, fixado em sentença. Tal montante mostra-se suficiente para reparar a violação dos direitos de personalidade da autora diante da desativação de sua conta pessoal



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

e, ainda, sob o viés duplo sancionatório, estimula a ré a adotar conduta mais diligente em situações semelhantes, evitando a repetição de padrões de atuação, sem acarretar enriquecimento indevido da vítima.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – INTERRUÇÃO INDEVIDA – DANOS MORAIS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – Comprovada a interrupção na prestação do serviço – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para condenar ao pagamento de indenização no valor de R\$ 5.000,00 – Alegação de ausência de interrupção – Descabida a inovação nas razões de apelação – RECURSOS (APELAÇÕES) DO AUTOR E DA REQUERIDA IMPROVIDOS (TJSP; Apelação Cível 0000544-62.2014.8.26.0142; Relator(a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 01/02/2016; Data de Publicação: 01/02/2016)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Corte indevido. Revelia da ré. Sentença de parcial procedência que afastou o pedido de danos morais. Inconformismo da autora. Corte da linha telefônica indevido. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a consumidora, que necessita da linha telefônica para exercer sua atividade remunerada de costureira. Valor que está em consonância com os precedentes desta Câmara. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006240-86.2023.8.26.0032; Relator(a): Ana Maria Baldy; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 29/05/2024; Data de Publicação: 29/05/2024)

Por fim, quanto ao valor da multa cominatória, também não comporta alteração a r. Sentença.

Mesmo considerando os precedentes desta câmara, bem como os critérios da razoabilidade, evitando enriquecimento ilícito da autora, de rigor a manutenção do valor da multa cominatória, definida em R\$ 500,00 por dia de descumprimento. Trata-se de medida coercitiva ao cumprimento específico de condenação ao cumprimento de obrigação de fazer que, além de prestigiar a efetividade da jurisdição, preserva a autoridade do Poder Judiciário. Frise-se, nesse ponto, que a obrigação imposta à apelante é de fácil cumprimento, além do que o magistrado, prudentemente, fixou limite para sua incidência (R\$ 50.000,00).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto a este ponto, fica a ressalva que não se está a examinar a adequação de eventual arbitramento do valor da multa por efetivo descumprimento da obrigação, o que, se o caso, deverá ser objeto de exame em primeira instância e pela via procedimental adequada.

Com o desprovimento do recurso interposto, majoram-se os honorários de sucumbência para 15% do valor da condenação, devidamente atualizado, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, especialmente.

Ante o exposto, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

MARRONE SAMPAIO
Relator