



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000347935

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000268-24.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado MARIA ISOLINA CAPUCHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante CLARO S/A.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso adesivo da ré. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 8 de abril de 2025

MARCELO IELO AMARO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº 5125.

APELAÇÃO Nº 1000268-24.2023.8.26.0554

COMARCA: SANTO ANDRÉ

APELANTES/APELADAS: MARIA ISOLINA CAPUCHO (Assistência Judiciária)/CLARO S.A.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Prestação de serviços - Telefonia - Sentença de parcial procedência – Apelo de ambas as partes – Alegação de sucessivas interrupções dos serviços de telefonia móvel, a despeito do regular pagamento das faturas – aplicação do CDC – ônus da prova que incumbe à prestadora de serviços – Ré que não trouxe uma única prova, sequer indício de que os serviços foram efetivamente prestados e nos exatos termos em que contratados – Ausente a impugnação aos protocolos indicados pela autora na inicial – Oportunizada a produção de provas, a ré pediu julgamento antecipado da lide – Forçoso reconhecer a falha na prestação dos serviços - Danos morais - Ocorrência - Não é razoável que a consumidora necessitada dos serviços contratados, venha a se submeter ao descaso da prestadora de serviço na solução rápida e eficiente dos problemas decorrentes da falha, da inexatidão no cumprimento da obrigação que assumiu contratualmente - Situação que extrapola o mero aborrecimento - Quantia ora arbitrada em R\$ 8.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Pedido de condenação da ré ao pagamento das *astreintes* fixadas por ocasião da concessão da tutela de urgência – Questão que deve ser apurada em incidente processual, sob efetivo contraditório - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE, com atribuição da carga sucumbencial integralmente à ré sucumbente (art.85, caput do CPC) e majoração dos honorários em sede recursal - **RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO, RECURSO ADESIVO DA RÉ NÃO PROVIDO**

A r. sentença de fls. 147/150, integrada pelos embargos de declaração de fls. 162/163, de relatório adotado, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada por **MARIA ISOLINA CAPUCHO** em face de **CLARO S.A.**, para "*condenar a requerida na obrigação de fazer consistente em restabelecer o funcionamento da linha telefônicas da requerente indicada na inicial*".

Inconformadas, apelam ambas as partes. A autora pretende a reforma do julgado para a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante indicado na inicial de R\$ 60.000,00 e de multa por descumprimento da ordem liminar, bem como pede sejam os honorários advocatícios atribuídos exclusivamente à ré (fls. 156/160).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A ré, em recurso adesivo, aduz regularidade da suspensão dos serviços em razão da inadimplência da autora; impugna o pedido de indenização por danos morais; e, requer seja a carga sucumbencial atribuída à autora (fls. 188/195).

Recursos tempestivos, regularmente processados, com contrarrazões pela ré às fls. 176/181 e manifestação pela autora às fls. 206, aguarda conhecimento em Segundo Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Cumpre ressaltar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, e sob tal arcabouço normativo, inquestionável a responsabilidade objetiva da ré, como prestadora de serviços, somente elidida nas hipóteses elencadas no artigo 14, § 3º, do CDC, cujo ônus da prova fica a seu encargo, seja como exceção substancial prevista no artigo 373, inciso II, do CPC, seja como, e sobretudo, pela inversão prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Na hipótese, a autora atribui falha na prestação dos serviços pela ré, consistente na suspensão de sua linha telefônica nº (011) 98399-xxxx que ficou inoperante por períodos sucessivos, a despeito dos pagamentos regulares e das reclamações administrativas; e, mesmo concedida tutela de urgência (fls. 15), a autora noticiou o descumprimento da ordem judicial (fls. 24 e 46).

Em defesa, a ré limitou-se a sustentar a regularidade dos serviços, no entanto, não fez qualquer prova nesse sentido, deixando de impugnar os protocolos indicados pela autora na petição inicial; nessa seara, digno de nota que do "*print*" juntado pela própria ré, em contestação, constam nove chamados da cliente nos últimos trinta dias (fls. 62/63) e, ainda, o "*print*" da conta telefônica carreada às fls. 64, trata-se de período diverso do reclamado na inicial, não sendo hábil a comprovar a constância dos serviços.

Nesse particular, percebe-se claramente o descaso da ré aos reclamos da autora, não infirmando as provas por ela produzidas nos autos; frisa-se, a despeito dos protocolos indicados na inicial; não trouxe a ré uma única prova, sequer indício de que os serviços foram efetivamente prestados e nos exatos termos em que ofertados à consumidora e assim por ela esperado; cumpre destacar, intimada a especificação de provas (fls. 138), a ré pediu o julgamento antecipado da lide (fls. 142), não se desincumbindo de seu ônus probatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim sendo, o caso era mesmo de se determinar o restabelecimento dos serviços, conforme bem o fez a r. sentença.

Quanto à reparação por danos morais que suportou a autora pela desídia da ré em relação à ausência de funcionalidade dos serviços contratos, a hipótese, dado o aparato técnico que dispõe a ré para solução do problema, remete à inequívoca responsabilidade civil pela lesão imaterial imposta à consumidora. Não é razoável que a consumidora, necessitada dos serviços contratados, venha a se submeter ao descaso da prestadora de serviço na solução rápida e eficiente dos problemas decorrentes da falha, da inexatidão no cumprimento da obrigação que assumiu contratualmente.

Como já destacado, trata-se de lesão imaterial passível de recomposição indenizatória. Ao contrário do dano material cuja indenização reparatória se pauta em elementos objetivos, o dano moral remete o magistrado à subjetividade e seus percalços. No entanto, para minimizá-los e aferir a justa indenização, deve-se pautar pela prudência, observando o princípio da razoabilidade na tentativa de reprimir a reiteração de conduta e, ao mesmo tempo, recompor a esfera imaterial da vítima.

Insta anotar, com tutela constitucional (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal), o dano moral, estético, enfim imaterial é amplamente indenizável sem qualquer vínculo com eventual indenização por danos materiais. Aqui, refutam-se os argumentos em sentido contrário.

A propósito, obtemperou o Insigne Civilista Pontes de Miranda: "*hemos de afirmar a ressarcibilidade do dano não-patrimonial, a despeito de haver opiniões que reputam repugnantes à razão, ou ao sentimento, ressarcir-se em dinheiro o que constitui em dano à honra, ou à integridade física. Nada obsta a que se transfira ao lesado, com algum dano não-patrimonial, a propriedade de bem patrimonial, para que se cubra com utilidade econômica o que se lesou na dimensão moral (= não-patrimonial).*"

Conclui o Jurista: "*se se nega a estimabilidade patrimonial do dano não-patrimonial cai-se no absurdo da não-indenizabilidade do dano não-patrimonial; portanto, deixar-se-ia irressarcível o que precisaria ser indenizado*" (in "Tratado de Direito Privado", pag. 219, ed. 1966, Tomo 53).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios *de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*"; e de "proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o *"pretium doloris"*, porém uma *ensancha de reparação da afronta*", acrescendo-se "o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve" (in "Instituições de Direito Civil", vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição.

Nesse contexto, de acordo com os parâmetros expostos e com os critérios adotados em casos semelhantes, tem-se que adequado à reparação da lesão imaterial e de inibição a reiteração de conduta, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Por oportuno, confirmam-se julgados desta C. Câmara em casos análogos:

Ação declaratória e condenatória julgada parcialmente procedente - Prestação de serviços de telefonia - Cliente que recebeu novos chips sem ter solicitado - Pedido de cancelamento, em virtude de cobrança indevida - Alegação de cobrança concomitante com o plano contratado - Bloqueio do chip relativos ao plano contratado e utilizado pelo autor - Contrato que caracteriza nítida relação de consumo - Aplicação do CDC - Inversão do ônus probatório - Comprovação de regularidades da cobrança e suspensão dos serviços a cargo da ré - Ônus não atendido - Reconhecida a falha da ré - Dano moral configurado e fixado em R\$ 4.000,00 - Montante fixado fora dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração [R\$ 10.000,00] - Recurso do autor provido e recurso da ré improvido. (Apelação Cível 1000913-72.2022.8.26.0396; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Novo Horizonte - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/02/2024 - grifei).

Ação de indenização - danos morais - suspensão indevida dos serviços de telefonia - danos morais reconhecidos - valor da indenização [R\$ 5.000,00] - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido. (Apelação Cível 1009275-89.2022.8.26.0161; Relator (a): Coutinho de Arruda; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/07/2023 - grifei).

*RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL - SUSPENSÃO DO SERVIÇO POR SUPOSTO DÉBITO REGISTRADO EM NOME DO AUTOR – HIPÓTESE INEXISTENTE – **INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO QUE SE MOSTROU INDEVIDA - DANO MORAL CARACTERIZADO - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - INDENIZAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) – VALOR QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVO, OU MESMO DESPROPORCIONAL EM RELAÇÃO AOS MALEFÍCIOS EXPERIMENTADOS PELO RECORRIDO** - (...) RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1021890-98.2020.8.26.0576; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/202 - grifei).*

Acrescenta-se, a quantia pretendida pela autora (R\$ 60.000,00) mostra-se exorbitante frente a tais critérios doutrinários e jurisprudenciais e à míngua de circunstâncias mais graves.

Sobre tal valor incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação (relação contratual), observada a alteração dada pela Lei nº 14.905/2024 aos arts. 389 e 406 do Código Civil.

No mais, não há que se falar em condenação da ré ao pagamento da multa (*astreintes*) pelo descumprimento da tutela de urgência concedida nos autos, porquanto tal questão deve ser objeto de incidente processual, ocasião em que serão apurados os fatos relacionados a eventual descumprimento da medida, com efetivo contraditório.

Destarte, diante desse resultado, sucumbente, arcará a ré integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, consoante dispõe o art. 85, *caput*, do CPC, inexistindo razão para atribuição de verba honorária em desfavor da autora; insta ressaltar que o acolhimento da indenização por danos morais em montante menor ao pretendido não enseja sucumbência da autora (Súmula 326 do STJ).

De rigor, portanto, a reforma parcial da r. sentença para condenar a ré ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pagamento de indenização por danos morais, redistribuída a carga sucumbencial, nos termos da fundamentação supra.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: *"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação"*; assim, majoram-se os honorários fixados em desfavor da ré, em 10% da condenação, para 15%.

Por todo o exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso da autora e nega-se provimento ao apelo adesivo da ré.**

MARCELO IELO AMARO

Relator