



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000360549

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015686-88.2023.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante VIVO S.A., é apelada MARIA IZABEL SANTOS.

ACORDAM, em 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1015686-88.2023.8.26.0590

Comarca: São Vicente

Apelante: Vivo S.A.

Apelado: Maria Izabel Santos

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Thiago Gonçalves Alvarez

VOTO Nº 11189/2025 (EMG)

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Telefonia – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Apelo da ré – Preliminar de violação à regra da dialeticidade rejeitada – Razões recursais que impugnam os fundamentos da r. sentença – Alegação de inexistência de falha na prestação do serviço não acolhida – Conjunto probatório que comprova a interrupção unilateral do serviço – Danos morais configurados – Quantia fixada na origem à título de indenização mantida porquanto se afigura justa e razoável à luz do caso concreto – Litigância de má-fé não caracterizada – Hipótese na qual se verifica exercício regular do direito postulatório – Honorários advocatícios majorados – Sentença mantida – Recurso IMPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por **TELEFÔNICA BRASIL S/A** em face de **MARIA IZABEL SANTOS** contra a r. sentença proferida a fls. 163/167, que julgou extinto, sem resolução do mérito, o pleito destinado ao cumprimento de obrigação de fazer, por carência superveniente da ação, bem como julgou parcialmente procedentes os demais pedidos deduzidos apenas para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrados no valor de R\$ 5.000,00. Em razão da sucumbência mínima da autora, recai sobre a ré o pagamento da integralidade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Os embargos de declaração opostos pela autora a fls. 170/175 foram rejeitados na decisão exarada a fls. 176.

Nas razões recursais a fls. 179/185, sustenta a ré que (i) o ato ilícito não restou configurado; (ii) a alegação de rescisão do contrato em julho de 2023 é inverossímil, pois não comprovada, além de os protocolos de atendimento serem relativos ao mês de novembro de 2023; (iii) em momento algum se negou a regularizar a falha supostamente apresentada; (iv) houve reparo em tempo razoável; (v) a autora não comprovou o fato que lhe teria alegadamente causado o abalo moral; (vi) ainda que estivesse configurado o dano moral na hipótese, necessária a fixação de forma proporcional e razoável às peculiaridades do caso concreto. Pugna o provimento do recurso e, por conseguinte, a improcedência da demanda e, subsidiariamente, a minoração do valor arbitrado à título de danos morais.

Recurso tempestivo e com guia e comprovante de pagamento de preparo carreados a fls. 186 e 187, respectivamente.

Nas contrarrazões a fls. 192/208, a autora aduz, preliminarmente, a falta de correspondência entre os argumentos expostos no apelo e o direito apresentado na sentença. Requer o improvimento do recurso e a condenação da ré nas penas de litigância de má-fé, com fulcro nos incisos IV e VII do Código de Processo Civil.

Houve oposição ao julgamento virtual a fls. 221.

É o relatório.

De proêmio, rejeito a preliminar de violação à regra da dialeticidade, pois a ré expõe no apelo as razões pelas quais reputa equivocada a r. sentença recorrida, havendo relação de congruência entre ambas, consoante determina o *caput* do art. 1.010 do Código de Processo Civil.

No mais, o recurso **NÃO** comporta **PROVIMENTO**.

Narra a autora na exordial que é titular da linha telefônica de nº (13) 3469-8221, mas o serviço teria sido interrompido de maneira abrupta na data de 03/11/2023, não obstante as tentativas de solucionar administrativamente o imbróglio, conforme protocolos de nº 20232302702 (03/11/2023), 20232198975 (11/11/2023) e 20233658524 (13/11/2023).

Em sede de contestação, a ré impugnou os protocolos fornecidos pela autora, haja vista a inadequação ao padrão de 15 dígitos. Além disso, colacionou a fls. 51 e 91/130 “print” de tela sistêmica em que se verifica o *status* ativo da linha na data da protocolização (01/03/2024) e faturas emitidas com vencimento entre 24/02/2023 e 24/11/2023. E, após a decisão saneadora, juntou histórico de chamadas relativo ao intervalo entre 01/11/2023 e 06/04/2024.

Cotejando os elementos de prova produzidos pela ré, observa-se que a fatura vencida em 24/11/2023 comprova a disponibilização do serviço tão somente no período de 09/10/2023 a 08/11/2023 e o histórico de chamadas, a realização de ligações a partir de 18/12/2023.

Nessa linha, a despeito da impugnação aos protocolos fornecidos pela autora, a ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar a efetiva prestação de serviço no interregno entre 09/11/2023 a 17/12/2023, no qual se alega a interrupção abrupta e imotivada do serviço de telefonia fixa.

A esse respeito, cumpre salientar, o nítido caráter de consumo da relação entabulada entre as partes atrai a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, em especial a relativa à facilitação da defesa de seus direitos, possuindo a ré maiores condições de comprovar o serviço prestado no caso concreto.

E, dada a natureza essencial das telecomunicações, forçoso convir que a ré frustrou legítima expectativa da autora de não ser surpreendida com a suspensão do serviço, causando transtorno superior ao mero aborrecimento cotidiano.

Configurado o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, de rigor a condenação da ré ao pagamento de indenização, nos termos do parágrafo único do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao valor da indenização, deve ser capaz de reparar o dano suportado pela vítima sem importar enriquecimento sem causa ou ofensa aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Adotadas tais balizas, a quantia de R\$ 5.000,00 arbitrada na origem se afigura justa e razoável à luz das circunstâncias do caso concreto, não comportando a minoração pretendida.

Rejeito a litigância de má-fé arguida em sede de contrarrazões porquanto a conduta da ré não se amolda a qualquer uma daquelas descritas no art. 80 do Código de Processo Civil, senão ao exercício regular do direito postulatório.

Feitas essas considerações, de rigor a manutenção da sentença hostilizada por seus próprios fundamentos.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios fixados na origem para 20% do valor da condenação, conforme tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1059, sob o rito dos recursos repetitivos.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)