



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000360552

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001764-19.2023.8.26.0383, da Comarca de Nhandeara, em que é apelante GABRIEL HERCULANO SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

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 1001764-19.2023.8.26.0383

Comarca: Nhandeara

Apelante: Gabriel Herculano Silva

Apelado: Telefônica Brasil S.a

MM. Juiz de 1º Grau: Dr. Armênio Gomes Duarte Neto

VOTO Nº 11071/2025 (ESF)

APELAÇÃO – Consumidor – Prestação de serviços de telecomunicações – Ação de obrigação de fazer consistente em desfazimento de alteração contratual unilateral promovida pela fornecedora cumulada com repetição em dobro do indébito e indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência, com rejeição do pleito indenizatório – Apelo do consumidor – Dano moral não ocorrido – Não desincumbência da prova de que houve dispêndio de tempo significativo na busca pela solução administrativa do imbróglio – Teoria do desvio produtivo não aplicável à espécie – Honorários advocatícios de sucumbência fixados em valor compatível com as circunstâncias do artigo 85, § 2º, do CPC – Majoração incabível – Sentença mantida – Recurso IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por GABRIEL HERCULANO SILVA, que contende com "TELEFÔNICA BRASIL S/A", em face da r. sentença de fls. 238/243, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial, para condenar a apelada ao restabelecimento do valor original do contrato firmado entre as partes e restituir em dobro os valores indevidamente cobrados em razão da alteração unilateral do plano de telefonia. Houve ainda a condenação da apelada em custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em quinze por cento sobre o valor da causa.

Razões de apelação a fls. 246/256. Sustentou o apelante que a busca pela solução do imbróglio causado pela apelada provocou o desvio de tempo produtivo, conforme se verificam nos autos as inúmeras tentativas

administrativas para resolução do problema, o que configura dano moral. Requereu a reforma da sentença para que a apelada seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, assim como para que os honorários advocatícios de sucumbência sejam majorados.

Contrarrazões a fls. 264/273. Requereu a apelada o não conhecimento do recurso por violação à dialeticidade recursal e, no mérito, o improvimento.

A apelada manifestou oposição ao julgamento virtual (fls. 277).

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e legalmente isento de preparo, por ser o apelante beneficiário da justiça gratuita.

É o relatório.

Preliminarmente, rejeito a arguição de inadmissibilidade do recurso por violação ao princípio da dialeticidade. O I. Julgador da origem repeliu a ocorrência de dano moral na espécie e o apelante trouxe em seu recurso razões para fundamentar sua tese de violação a direitos de personalidade, com o escopo de infirmar a fundamentação judicial, de modo que bem preenchido o requisito de correspondência entre decisão recorrida e argumentação recursal.

No mérito, o apelo **NÃO** comporta **PROVIMENTO**.

Cinge-se a controvérsia à definição sobre se a conduta ilícita da apelada de alterar unilateralmente contrato e resistir administrativamente a resolver o problema teve o condão de gerar dano moral à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A jurisprudência assimilou a referida teoria construída pela doutrina e, em hipóteses nos quais o consumidor tem significativa quantidade de tempo útil desviada para a busca pela solução de problema que não causou, reconhece o impacto a direitos de personalidade, pois o tempo é bem da vida escasso, valioso e impassível de recuperação.

No caso concreto, o apelante afirmou ter realizado três reclamações à apelada via SAC, com números de protocolo exibidos a fls. 07, o que a apelada impugnou em contestação, sob o fundamento de que dois dos três protocolos inexistem e o terceiro se refere a contato iniciado e encerrado apenas para fins de comprovação, sem realização de qualquer solicitação pelo apelante (fls. 163).

Conquanto se trate de lide manifestamente consumerista, não há na hipótese como inverter o ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII), visto que fato negativo é de comprovação extremamente difícil, senão impossível, o que alguns denominam *prova diabólica*. Ademais, pelo que dos autos consta, não se extrai verossimilhança da alegação ou hipossuficiência do apelante consumidor para a produção da prova.

Destarte, em se tratando de não desincumbência de ônus de prova de fato constitutivo do direito do autor (CPC, art. 373, I), a conclusão é de que não restou demonstrada a perda significativa de tempo útil por parte do apelante, de modo que não se pode falar na hipótese concreta em desvio produtivo que gere dano moral.

Outrossim, não prospera a pretensão de majoração de honorários advocatícios de sucumbência. Tenho que o I. Magistrado bem aquilatou a remuneração devida ao causídico do apelante à luz dos critérios do artigo 85, § 2º, do CPC, como a complexidade da causa, a quantidade de atos processuais e o grau de zelo do advogado, resultando em proporção intermediária entre o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

máximo (vinte por cento) e o mínimo (dez por cento) predeterminados pelo código processual. Anoto ainda que o valor histórico de R\$ 750,00 não se afigura vil ou indigno para fins de remuneração.

Nestes termos, resta mantida a r. sentença vergastada.

Registro o não cabimento da majoração de honorários de sucumbência a que alude o artigo 85, § 11, do CPC, tendo em conta que inexistente condenação do apelante na instância originária, logo, nada há a elevar.

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

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator
(assinatura eletrônica)