



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000363185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019894-18.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado AFONSO CARLOS ZELLI.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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 sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 8 de abril de 2025

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° : 10.379
APELAÇÃO N° : 1019894-18.2023.8.26.0008
COMARCA : SÃO PAULO
APELANTE : TELEFÔNICA BRASIL S/A
APELADO(A) : AFONSO CARLOS ZELLI
JUIZ : DR. (A) MARCIA CARDOSO

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Telefonia. Sentença de procedência em parte. Recurso da ré. EXAME: alegação da autora, de que ocorreram intermitências na disponibilidade de sinal de linha telefônica, o que resultou na abertura de protocolos e na realização de visitas técnicas que não se solucionaram, mesmo após migração de plano. Ônus da prova da regularidade dos serviços prestados da requerida. Fato do serviço. Inversão "ope legis" do ônus da prova. Inteligência do artigo 14, §3º, do CDC. Cancelamento do contrato sem cobrança de multa rescisória. Possibilidade. Aplicação do artigo 58, §2º, da Resolução n. 632/2014 da ANATEL. Declaração de inexigibilidade dos valores das faturas desde o pedido de rescisão do contrato que era mesmo de rigor. Dano moral caracterizado. Parte autora que teve sua atividade profissional prejudicada pela falha na prestação do serviço. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Indenização a título de dano moral reduzida para R\$ 5.000,00, quantia que se mostra razoável e proporcional. Honorários advocatícios corretamente arbitrados com base no artigo 85, §2º, do CPC. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 120/126, que julgou parcialmente procedente a presente ação.

O dispositivo da r. sentença estabeleceu “in verbis”:

“(…) Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação ajuizada por AFONSO CARLOS ZELLI em face de TELEFÔNICA BRASIL S/A. - VIVO para: a) declarar rescindidos todos os

contratos e/ou contas do autor junto à empresa ré, sem a incidência da multa rescisória; b) declarar a inexigibilidade dos débitos vinculados às faturas expedidas desde outubro de 2023, suspendendo-se as respectivas cobranças; e c) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido do arbitramento (Súmula 362 STJ) e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês a partir da data da citação.

Em razão da sucumbência predominante e do princípio da causalidade, arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do total da condenação. (fls. 126)”.

Recorre a parte requerida a fls. 129/141, alegando, em síntese, que não ocorreu falha quanto à prestação de serviços de telefonia; que a linha estava ativa; que realizou a portabilidade, conforme requerimento da parte contrária; que não ocorreu mau funcionamento da linha; que a autora não arcou com a contraprestação pecuniária no valor de R\$ 335, 75; que não há prova de falta de atendimento quanto à eventual indisponibilidade de serviço; que a cobrança de multa contratual é legítima; que as intermitências decorrentes de fatos externos não significam descontinuidade na prestação de serviços; que a própria autora admite que a empresa jamais se negou a regularizar os serviços; que agiu em exercício regular do direito quanto à cobrança de multa e que não houve dano moral, cujo valor da indenização é excessivo e que a correção monetária deve ser fixada desde o arbitramento, nos termos da súmula n. 362 do STJ e os juros de mora devem ser fixados desde o arbitramento e que a condenação ao pagamento de honorários advocatícios é excessiva.

Contrarrazões a fls. 147/152.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Oposição ao julgamento virtual a fls. 157.

É o relatório.

A apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade recursal “ex vi” dos artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil.

Data venia do entendimento exarado em primeiro grau, tenho que a r. sentença comporta reforma, em parte.

Narra a parte autora, na petição inicial, que mantém linha telefônica fixa em seu escritório de advocacia, por meio da qual realiza contato com clientes; que contratou os serviços da empresa ré para possibilitar melhor atendimento, com uso do computador e do telefone fixo; que, no início de 2023, ocorreram diversas situações em que o telefone ficou inoperante em decorrência das chuvas, o que resultou na abertura de protocolos e visitas técnicas, nas quais recebeu a informação de que a caixa de fiação “inundava” com a chuva e desligava, prejudicando o contato com os clientes; que entrou em contato com a ré para requerer a portabilidade da linha, quando foi oferecida a migração para plano com linha digital, o que foi aceito; que o técnico, porém, não conseguiu executar a nova instalação por problemas técnicos; que solicitou o cancelamento do contrato, mas foi informado que estava em período de carência/ fidelidade e que era necessária a geração de “token” para cancelamento, por se tratar de linha empresarial; que o telefone continuou inoperante, o que ocasionou baixa na procura pelos serviços de advocacia; que entrou em contato com a empresa ré para cancelamento dos serviços, mas não obteve êxito e que houve danos morais, daí a propositura da presente ação.

No caso concreto, alega a parte autora que os

serviços prestados pela requerida apresentaram diversas intermitências, o que resultou na abertura de protocolos (fls. 3/4), com a realização de visitas técnicas, porém os problemas de funcionamento da linha persistiram, de modo que decidiu realizar o cancelamento do contrato e a portabilidade da linha para outra empresa.

A ré, por sua vez, não impugnou especificamente as alegações da parte autora quanto à necessidade de atendimento por intermitências apresentadas nos serviços.

Tratando-se de fato do serviço, o ônus da prova da ausência de defeito compete à fornecedora, caracterizando-se inversão do ônus da prova “ope legis”, nos termos do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Desta maneira, ausente prova de que houve regular prestação do serviços de telefonia ou de que as intermitências alegadas pelo não prejudicaram o funcionamento da linha telefônica, era mesmo o caso de declarar a rescisão do contrato, sem a cobrança de multa rescisória, devendo ser aplicado o artigo 58, §2º, da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, bem como de reconhecimento da inexigibilidade das faturas cobrados após o pedido de cancelamento do contrato apresentado pela parte autora em outubro de 2023.

Nesse sentido, a jurisprudência em casos análogos:

“APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESOLUÇÃO CONTRATUAL C. C. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Interesse processual configurado. Contrato de prestação de serviços de telefonia móvel. Prazo de vigência de 24 meses, com cláusula de fidelização. Rescisão por alegada falha na prestação do serviço telefônico, no curso do

prazo de fidelidade. Concessionária que não comprovou a regular prestação do serviço, durante o período que perdurou a relação contratual. Ônus da prova não superado pela ré. Dicção do art. 373, II, do Código de Processo Civil. Inscrição indevida do nome da consumidora em cadastro de devedores, por falta de pagamento da multa contratual tida por incabível. Dano moral configurado. Indenização fixada em valor razoável que não comporta redução. Sucumbência exclusiva da apelante. Súmula 326 do C. STJ. Verbas processuais que devem ser a ela carreadas. Honorários fixados em conformidade com os parâmetros legais, que não admitem alteração. Recurso da ré desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1003167-75.2023.8.26.0495; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Registro - 2ª Vara; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025)

“CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Alegação de que a multa de fidelização não foi prévia e adequadamente informada quando da contratação, bem como que o serviço de internet se apresentou viciado por conta de falha no sinal. Cerceamento de defesa. Configuração. Documentos coligidos que não são suficientes para o deslinde da quaestio, vedada presunção contra o sujeito vulnerável. Não é possível sustentar a viabilidade da solução antecipada da lide e, na sequência, de inopino, julgar improcedente o pedido porque o polo ativo não demonstrou os fatos constitutivos do seu direito. É do fornecedor o ônus exclusivo de provar a inexistência de vício/defeito, na clara dicção do art. 14, § 3º, I, do CDC, sendo possível a incidência simultânea de mais de uma excludente. Lei nº 8.078/90 que toma como pressuposta a responsabilidade objetiva do fornecedor ao lhe atribuir o ônus de demonstrar uma das causas legalmente aptas a desqualificar esse nexo legal de imputação. Consumidor que não está obrigado a provar que o problema existe. Hipótese de atribuição do ônus da prova, não de inversão. Impositiva abertura da instrução, notadamente a documental acrescida, como sinalizou a autora. Depoimento do vendedor do plano determinado de ofício. Recurso provido para anular a r. sentença, com observação e determinação”. (TJSP;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível 1047310-60.2021.8.26.0224; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2024; Data de Registro: 26/07/2024)

“APELAÇÃO – TELEFONIA - Declaratória de inexigibilidade de multa por fidelização contratual. RESPEITÁVEL SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Apela a autora sustentando que não deu causa à rescisão, pois houve falha na prestação de serviços, sendo inexigível a multa contratual. Inadimplemento contratual da operadora. Fidelização há de ser observada enquanto regular e adequada a prestação de serviços contratados. Inexigibilidade da multa rescisória evidenciada. Rescisão contratual decorrente de culpa da operadora/requerida, circunstância que afasta a incidência da penalidade ao consumidor. RECURSO PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1000116-68.2023.8.26.0394; Relator (a): Dario Gayoso; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 14/05/2024; Data de Registro: 15/05/2024)

“Apelação. Ação monitória. Prestação de Serviços. Telefonia. Contrato empresarial. Cobrança de multa por rescisão antecipada (fidelização). Sentença de improcedência. Recurso da autora que não merece prosperar. Aplicabilidade do CDC diante da hipossuficiência técnica. Finalismo aprofundado. Discussão que não se limita aos termos do contrato, envolvendo qualidade do serviço prestado e infraestrutura necessária. Contrato firmado em 26/03/2021 com permanência (fidelização) de 24 meses. Rescisão em setembro/2021. Ré que comprovou diversas reclamações sobre falhas na prestação de serviços de telefonia. Autora que não comprovou ter dado solução aos problemas. Mera especulação a alegação de que a falha no serviço de telefonia era derivada de problema na infraestrutura de internet da empresa ré, não comprovando a autora que prestou informação prévia sobre tal infraestrutura ou que compareceu ao local para verificar tais problemas. Multa referente ao contrato de permanência indevida (art. 58 §2º, da Resolução Anatel 632/2014). Baixo valor da causa que impunha a fixação de

Apelação Cível nº 1019894-18.2023.8.26.0008 - São Paulo - VOTO Nº 10.379 7/10



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

honorários por equidade. Honorários advocatícios fixados em importe que não comporta redução. Sentença mantida. Honorários majorados. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1006061-61.2022.8.26.0009; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2024; Data de Registro: 31/08/2024)

Lado outro, nota-se que as falhas apresentadas pelo serviço de telefonia prejudicaram de forma direta a atividade profissional da parte autora, que utilizava a linha telefônica em seu escritório de advocacia.

Além disso, o autor foi obrigado a percorrer não somente os trâmites extrajudiciais como também os judiciais para restabelecer direito que havia de ser prontamente atendido de forma administrativa e sem a interferência do Poder Judiciário, ocorrendo evidente caracterização de dano extrapatrimonial pelo tempo gasto buscando a solução do problema ao qual não deu causa, caracterizando clara incidência da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Assim, evidencia-se violação a direitos da personalidade que justifica a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

Todavia, o valor da indenização fixado pela r. sentença em R\$ 10.000,00, comporta redução para R\$ 5.000,00 é adequada e atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta a conduta da ré, a extensão do dano e a função punitiva e pedagógica da verba e também a vedação ao enriquecimento sem causa. Veja-se a jurisprudência em caso análogo:

“APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA MÓVEL – AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS

MORAIS – Intermittência dos serviços de telefonia e internet durante prolongado período de tempo – Insuficiência das telas sistêmicas juntadas pela operadora de telefonia para comprovar a regularidade dos serviços – Autora que noticiou a persistência dos problemas mesmo após a concessão de tutela provisória de urgência – Fato que sequer foi impugnado especificamente pela ré – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – Situação que ultrapassou o mero inadimplemento contratual – "Quantum" indenizatório arbitrado em valor módico e que deve ser mantido – HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS – Matéria de ordem pública – Arbitramento de forma equitativa, a evitar condenação em quantia irrisória devida à patrona da autora, aplicando-se o art. 85, § 8º, do CPC – RECURSO IMPROVIDO, com observação”. (TJSP; Apelação Cível 1001368-62.2023.8.26.0344; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

Por fim, tratando-se de responsabilidade civil contratual, era mesmo o caso de determinar a incidência de correção monetária desde o arbitramento (súmula n. 362 do STJ) e juros de mora a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

No mais, os honorários advocatícios foram corretamente arbitrados em 10% do valor da condenação, o que está em consonância com os patamares legais estabelecidos pelo artigo 85, §2º, do CPC.

Por isso, conclui-se que a apelação comporta parcial provimento para reformar em parte a r. sentença e reduzir o valor da condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, mantendo-se a r. sentença, no mais, por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PROVIMENTO ao recurso.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora