



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370593

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006723-11.2023.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante ANTONIO CARLOS FERRARI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da requerida e deram provimento em parte ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

RODOLFO CESAR MILANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 09471

APELAÇÃO N° 1006723-11.2023.8.26.0358

COMARCA: MIRASSOL

APELANTE/ APELADO(A): ANTONIO CARLOS FERRARI

APELANTE/ APELADO(A): TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Cancelamento de linhas telefônicas. Preliminar de falta de interesse de agir afastada. Autor que apresentou diversos protocolos de atendimento. Requerida que silenciou diante de todos os números de protocolo informados. Desvio produtivo do consumidor configurado. Indenização por dano moral que é de rigor. Valor fixado que se mostra proporcional e razoável. Quantum mantido. Valor do contrato que deve ser o informado pela parte autora diante da não apresentação do contrato pela ré e da inversão do ônus da prova. Termo inicial dos juros de mora corretamente fixados. Sentença reformada em parte apenas para fazer constar o valor do contrato a ser reativado. **Recurso da requerida não provido e recurso do autor provido em parte.**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais movida por ANTONIO CARLOS FERRARI em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A..

Recorrem ambas as partes.

Recorre a parte ré (fls. 128/139), sustentando, preliminarmente, ausência de interesse de agir. No mérito, alega, em suma, a ausência de falha na prestação do serviço; que houve



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exercício regular de direito, em razão do inadimplemento contratual; que não houve dano moral indenizável; que não há que se falar em desvio produtivo do consumidor; que o *quantum* indenizatório deve ser reduzido, caso mantida a condenação; que o termo inicial dos juros de mora deve ser a data o arbitramento da indenização. Requer seja reformada a sentença para que seja julgada integralmente improcedente a demanda ou, subsidiariamente, seja reduzido o *quantum* indenizatório.

Recorre a parte autora (fls. 147/155), sustentando, em suma, que a indenização por danos morais fixada é ínfima diante do tamanho da empresa ré e dos danos causados ao autor; que as linhas telefônicas contratadas eram para uso profissional; que o valor a ser pago para reestabelecimento das linhas é de R\$100,00 por mês. Requer seja reformada a sentença para que seja totalmente procedente a demanda.

A requerida e o requerente apresentaram contrarrazões às fls. 164/175 e 176/180, respectivamente.

Em juízo de admissibilidade verifica-se que os recursos são tempestivos e encontram-se devidamente preparados.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais movida por ANTONIO CARLOS FERRARI em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A..

Preliminarmente, cumpre consignar a aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor, e que houve a inversão do ônus da prova.

Não há que se falar em falta de interesse de agir. O autor apresentou diversos números de protocolo sobre os quais a requerida silenciou, não se manifestando nem mesmo para esclarecer sobre quais assuntos tais atendimentos se referiam, o que evidencia a necessidade da demanda judicial.

Ademais, o dano moral restou devidamente demonstrado pelo desvio produtivo do consumidor.

Conforme entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça, a perda de tempo útil do consumidor, que tenta sucessivas vezes obter seu direito junto aos fornecedores, configura dano moral indenizável segundo a teoria do desvio produtivo:

“Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados.” (STJ, AREsp. nº 1.260.458, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 25/04/2018).

No mesmo sentido entende esse E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. Ação rescisória c.c. restituição de valores e indenização por danos morais. Contrato de compra e venda de veículo usado. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelo da autora. Preliminar de cerceamento do direito de produzir prova afastada. Mérito. Inconformismo que prospera. Relação de consumo. Veículo com passagem por leilão. Constatação após a compra por meio de laudo de

vistoria cautelar para transferência de propriedade. Conhecimento prévio de tal circunstância que poderia afastar o interesse da autora na aquisição do automóvel. Violação ao direito à informação do consumidor e da boa-fé contratual. Dicção do art. 6º, III, c.c. art. 31 e inc. IV, art. 51, todos do CDC. Rescisão contratual por culpa exclusiva do fornecedor do produto. Restituição integral do preço pago. Danos morais. Caracterização. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Além disso, deve incidir no caso concreto a 'Teoria do Desvio Produtivo'. Precedentes do C. STJ e deste TJ/SP. Dever da apelada de pagar a indenização pretendida. Quantia fixada em R\$5.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Sentença reformada para julgar procedentes os pedidos, com inversão do ônus da sucumbência. RECURSO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000012-39.2020.8.26.0505; Relatora: Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 15/04/2021; Data de Registro: 06/05/2021). (grifo nosso)

No caso em tela, o desvio produtivo está configurado e, conseqüentemente, o dano moral é justificado pelo despendido pelo consumidor que desborda do mero aborrecimento cotidiano.

O valor da indenização por dano moral deve ser fixado em montante que iniba o ofensor no cometimento de novos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atos e não cause enriquecimento indevido, àquele que teve seu direito violado. Assim, considerando-se as circunstâncias do caso concreto, a indenização por danos morais fixada no patamar de R\$ 3.000,00 se mostra razoável e suficiente a reparar o consumidor.

Por fim, é certo que pela alegação da parte autora de que o valor do contrato era de R\$100,00, diante da inversão do ônus da prova, cabia à requerida a apresentação do contrato como que o valor fosse impugnado satisfatoriamente, o que não ocorreu. Desta forma, o valor do contrato a ser reestabelecido deve ser de R\$100,00 para as duas linhas telefônicas.

Quanto ao termo inicial dos juros de mora, nada há para ser alterado, pois já estão de acordo com o pedido da parte autora apelante.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da requerida e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor, apenas para fazer constar expressamente o valor do contrato a ser reestabelecido.

Deixo de majorar os honorários advocatícios em favor da parte autora, pois já fixados no patamar máximo por ocasião da sentença.

RODOLFO CÉSAR MILANO
Relator