



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000370542**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002116-10.2024.8.26.0587, da Comarca de São Sebastião, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada MONICA YOLANDA RODRIGUES DA ROCHA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

**AFONSO BRÁZ**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 49134**

**APELAÇÃO Nº 1002116-10.2024.8.26.0587**

**APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

**APELADO: MONICA YOLANDA RODRIGUES DA ROCHA**

**COMARCA: SÃO SEBASTIÃO - 1ª VARA CÍVEL**

**JUIZ: VITOR HUGO AQUINO DE OLIVEIRA**

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO POR DANO MORAL. Serviço de internet residencial banda larga. Solicitação de mudança de endereço da instalação não atendida. Ausência de justificativa para o não atendimento da solicitação. Falha na prestação do serviço configurada.

DANO MORAL. Dano moral caracterizado diante das peculiaridades do caso concreto. Demora injustificada na realização da transferência do serviço de internet para o novo endereço da autora. Responsabilidade objetiva da ré. "Quantum" indenizatório fixado em R\$8.000,00 que não comporta a redução pretendida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 164/171, de relatório adotado, julgou procedentes os pedidos iniciais da ação de obrigação de fazer c.c.

reparação por dano moral ajuizada por **MONICA YOLANDA RODRIGUES DA ROCHA** em face de **TELEFÔNICA BRASIL S.A.** para *“(i) confirmar a tutela de urgência e determinar o cumprimento de obrigação de fazer consubstanciada em providenciar a instalação do serviço de internet à autora; (ii) condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos desta data em diante (cf. STJ, Súmula no 362); aplicando-se a correção monetária consoante a Tabela Prática de Atualização de Débito Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo; e juros moratórios de um por cento ao mês, desde a citação, nos termos do art. 405, do Código Civil.”*. Diante da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 174/184) sustentando, em síntese, ausência de falha na prestação do serviço. Aduz que o plano de internet residencial da autora permanece ativo; que não foi identificada nenhuma interrupção perene no fornecimento dos serviços contratados; que as afirmações da apelada de que o serviço estaria suspenso, lhe causando diversos prejuízos pessoais, não foram comprovadas, tendo em vista que não houve juntada aos autos de provas concretas e suficientes para demonstrar a suspensão alegada; e que há registro de utilização/consumo de dados após o período em que alega estar inoperante. Afirma que interrupções temporárias podem ocorrer devido a atrasos no pagamento das faturas, por ações de terceiros ou por infortúnios do meio ambiente e fatos externos. Insurge-

se contra os danos morais fixados. Subsidiariamente, pugna pela redução do “quantum” indenizatório. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 189/193.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de demanda em que a autora pretende compelir a empresa de telefonia a proceder a mudança de endereço da instalação do serviço de internet fixa da requerente (internet residencial banda larga, vinculada à conta nº 1332870213, habilitada no dia 24/01/2024, no plano VIVO TOTAL ESSENCIAL), ou a condenação em perdas e danos, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Apesar da prestadora de serviços sustentar ausência de falha na prestação de seus serviços, não acostou aos autos nenhum documento para comprovar sua assertiva, ônus que lhe incumbia nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Ao contrário do que sustenta a apelante, não se trata, na hipótese, de insurgência contra suposta interrupção dos serviços contratados. A alegação da inicial é de que a autora solicitou a transferência do endereço de fornecimento da internet e não foi atendida no prazo de 48 horas, inicialmente informado para a

realização do serviço.

Conforme consignou o magistrado sentenciante, “(...) a parte autora instruiu o feito com elementos suficientes para demonstrar que, pelo menos desde 05/06/2024, entrou em contato com a ré para realizar a transferência de instalação de internet para sua nova residência (fls. 126), conforme número de protocolo apresentado pela mesma (20240447056013 e 20240413355953).” e a ré, por sua vez, sequer justificou a razão pela qual não atendeu à solicitação de mudança do endereço de instalação da internet fixa da autora.

Destaca-se, ainda, a análise realizada pelo Juízo “a quo”, apontando que as alegações da autora são corroboradas pelos documentos juntados pela ré, que apontam que a apelada não está usufruindo dos serviços de internet:

*“A ré por outro lado, não explicou especificamente o porquê da demora na transferência solicitada. Os documentos apresentados pela ré, na tentativa de demonstrar a ausência de interrupção dos serviços, demonstram justamente o contrário.*

*Os referidos documentos (fls. 119/124), indicam consumo de internet somente até o dia 09/06/2024, ou seja, data próxima ao pedido da requerente de transferência do endereço para prestação dos serviços, mas após isso, não há nada que comprove que a consumidora teve seu pleito atendido ou que ela esteja usufruindo dos serviços de internet.*

*Note-se que a ação foi ajuizada em 19/06/2024, a*

*contestação data de 16/08/2024 e a indicação de provas pela ré ocorreu em 13/09/2024, todavia após todos esses meses de ação, a ré não comprovou a utilização ou prestação de serviços após 09/06/2024.” (fls. 169/170)*

Consta nos autos que, apesar do deferimento da liminar, o serviço ainda não foi realizado, transcorridos mais de nove meses da solicitação.

Insta consignar, ainda, que não há qualquer alegação de impossibilidade técnica no novo endereço indicado pela autora.

Dessa forma, a recusa da operadora de telefonia em atender ao requerimento da apelada é injustificada e configura violação ao seu dever de assegurar ao usuário a mudança do endereço da instalação.

Também não comporta modificação a r. sentença quanto à indenização por dano moral.

A falha na prestação do serviço, por si só, não configura o dever de indenizar. Devem ser coibidas, contudo, as condutas abusivas, que causam angústia, intranquilidade e abalo psicológico ao consumidor, como na hipótese dos autos.

*In casu*, a autora afirmou ter solicitado a transferência do endereço da instalação em 05/06/2024, indicando inclusive os protocolos de atendimento, não impugnados pela ré, que deveria ter

apresentado as ligações, porém, mesmo após a concessão da tutela (fls. 135/136), a apelante não comprovou o cumprimento da obrigação de fazer.

A internet, indiscutivelmente, é serviço essencial na atualidade, pois utilizada diariamente para o trabalho, o comércio, os estudos, o contato social e o entretenimento, ficando a autora privada de utilizar do serviço contratado por período superior a nove meses, tendo em vista a data de sua solicitação, mesmo tendo adimplido, mensalmente, sua contraprestação de pagar pela contratação. Dessa forma, não há como negar a ocorrência do dano moral.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta

do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Diante disso, a condenação da ré ao pagamento de indenização no importe de R\$8.000,00 (Oito mil reais) não comporta redução, eis que aquém dos valores normalmente praticados por este Tribunal em casos semelhantes.

Destarte, a r. sentença deve ser integralmente mantida.

Nos termos do §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados para 20% sobre o valor da condenação.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, **NEGO PROVIMENTO ao recurso.**

**AFONSO BRÁZ**

**Relator**