



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000372185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1026853-26.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada E TATIANE DE JESUS SILVA FONTES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso, com determinação. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E PAULO AYROSA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação 1026853-26.2023.8.26.0001
Comarca: São Paulo — F. R. Santana — 3ª Vara Cível
Juiz (a): Anderson Suzuki
Apelante: TELEFÔNICA BRASIL S/A (ré)
Apelada: TATIANE DE JESUS SILVA FONTES (autora)

Voto nº 45.177

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. ACORDO E PAGAMENTO DE DÍVIDA VENCIDA NÃO COMPUTADO PELA PARTE RÉ, COM BLOQUEIO DO SERVIÇO. FALHA QUE TEM NEXO DE CAUSALIDADE COM O DANO MORAL CAUSADO À PARTE AUTORA. IMPOSSIBILIDADE DA REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO ARBITRADA. APLICAÇÃO DO REGIME JURÍDICO DE CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS MORATÓRIOS PREVISTO NA LEI Nº 14.905/2024. RECURSO DESPROVIDO, COM DETERMINAÇÃO.

I. CASO EM EXAME

1. O *Recurso*. Apelação interposta pela parte ré contra sentença de procedência dos pedidos veiculados em ação de obrigação de fazer, declaração de inexigibilidade de débito e indenização por dano moral, fundada em prestação de serviço de telefonia fixa.
2. *Fundamentos da sentença*. Há comprovação de que houve falha na prestação dos serviços, na medida em que as partes fizeram acordo para pagamento da dívida vencida, cujo pagamento tempestivo não foi computado no sistema da parte ré. Mesmo com o pagamento, o serviço não foi restabelecido adequadamente, situação que ultrapassou o mero dissabor.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. As questões em discussão consistem em saber se: (i) há, nos autos, prova suficiente da falha na prestação dos serviços pela parte ré; (ii) a situação ultrapassou o mero dissabor; (iii) o valor da indenização arbitrado em primeira instância é suficiente.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Os documentos constantes nos autos demonstram a falha na prestação dos serviços pela parte ré. Houve inadimplência das faturas de consumo objeto de acordo para pagamento. A autora quitou o valor integralmente, mas tal pagamento não constou no sistema eletrônico da ré, que não restabeleceu o serviço de telefonia adequadamente durante elevado tempo.
5. A situação narrada ultrapassou o mero dissabor, havendo de se fazer deferência ao entendimento de que há configuração de dano moral. A parte autora ficou tempo razoável sem utilizar os serviços e tentou, sem sucesso, resolver a questão extrajudicialmente.
6. O valor da indenização arbitrado (R\$ 5 mil) é suficiente para reparar o dano sem enriquecimento ilícito.
7. É válido o entendimento de aplicação imediata o novo sistema instaurado pela Lei nº 14.905/2024. O próprio E o Excelso Supremo Tribunal Federal

(STF) também referenda esse entendimento para aplicação mesmo situações jurídicas pendentes pela não ofensa à coisa julgada, em observância ao princípio “tempus regit actum”, pela sistemática dos recursos repetitivos (Tema 810 STF, no RE nº 870.947; e, em ações que envolvem a Fazenda Pública, Tema 1170, no RE1.317.982, Rel. Min. NUNES MARQUES, j. em 8/1/2024). Aplicação ao caso, observadas a preservação do sistema anterior até ao início da vigência do atual e apuração por cálculos aritméticos.

IV. DISPOSITIVO E TESES

7. Apelação conhecida e desprovida, com determinação de aplicação do regime jurídico de correção monetária e juros moratórios previsto na Lei nº 14.905/2024.

Teses de julgamento: “1. Comprovado o nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço pelo fornecedor e o dano ao consumidor, de rigor a condenação no pagamento de indenização por dano moral. 2. Incabível a redução da indenização por dano moral se o valor arbitrado, consideradas as circunstâncias e/ou o porte econômico-financeiro da parte causadora do dano, for suficiente para cumprir a função pedagógica”.

TATIANE DE JESUS SILVA FONTES ajuizou ação de obrigação de fazer com pretensões declaratória de inexistência de débito e indenização por dano moral, fundada em prestação de serviço de telefonia fixa, em face de **TELEFÔNICA BRASIL S/A**.

Deferiu-se parcialmente pedido de tutela provisória de urgência antecipada para: i) suspensão da exigibilidade das faturas de consumo dos meses de abril e maio de 2023; ii) impedimento de inclusão do nome da autora no cadastro de inadimplentes em razão do débito apontado nos autos; iii) restabelecimento do serviço de telefonia fixa, no prazo de cinco dias, sob pena de multa.

Pela respeitável sentença de fls. 248/253, cujo relatório adoto, acolheram-se os pedidos para: i) declaração de inexistência da dívida; ii) confirmação da tutela provisória; iii) condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 5 mil, corrigida da prolação da sentença e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês

desde a citação; iv) concessão de “tutela provisória” para cancelamento das negativações; v) condenação da ré no pagamento de custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais de 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformada, apela a ré (fls. 256/266). Diz que os valores pagos pela autora, relativos a acordo para quitação das faturas vencidas (dos meses de março, abril e maio de 2023), não lhes foram repassados, razão por que débitos continuaram em aberto no sistema. Contudo, por “mera liberalidade”, realizou as baixas nos pagamentos. Diz que de acordo com registros de ligações não houve suspensão do serviço. Informa que desde junho de 2023 (mês de quitação dos valores inadimplidos) o serviço de telefonia funcionou perfeitamente, alegando que não realizou nenhum bloqueio. Sustenta a falta de comprovação de falha na prestação do serviço ou de dano moral. Alternativamente, pede que a indenização seja limitada ao valor discutido nos autos. Sustenta que os honorários sucumbenciais devem ser arbitrados em valor justo e razoável.

A autora, nas contrarrazões de fls. 276/280, alega que o serviço foi suspenso, o que impediu a utilização durante meses, e de forma ilegítima por não ter a ré observado o pagamento da dívida. Diz que o valor da indenização por dano moral atendeu o caráter pedagógico. Sustenta a existência de dano moral. Diz que o valor de honorários arbitrados não deve ser reduzido, sob pena de aviltar-se o exercício da advocacia.

A ré se opõe ao julgamento virtual, informando a intenção de sustentar as razões recursais oralmente.

A apelação é tempestiva, preparada e os demais

requisitos de admissibilidade estão preenchidos.

É o relatório.

A apelação não merece provimento.

Há relação de consumo. A autora é consumidora de serviço de telefonia fixa disponibilizado pela ré no mercado. Por isso, aplicam-se as regras consumeristas.

Diante do incontroverso inadimplemento das faturas relativas aos meses de março a maio de 2023, as partes celebraram acordo para pagamento. Verifica-se que os termos do acordo, com o valor de pagamento (R\$ 97,23, com vencimento em 5/6/2023), foram enviados pela ré (fls. 31/32). Um dia antes do vencimento (fl. 33) a autora quitou o valor integralmente (fl. 33).

Há verossimilhança na alegação de que o serviço foi bloqueado antes do ajuizamento da ação (30/7/2023). Na reclamação realizada pela autora no sítio eletrônico “*Reclame Aqui*”, realizada em 17/7/2023, ela diz que mesmo como pagamento das faturas vencidas (objeto do acordo), o serviço mantinha-se bloqueado e, mesmo com tentativas extrajudiciais de resolução do problema, prepostos da ré informavam que não constava o pagamento no sistema (fl. 38).

Trata-se de evidente falha na prestação dos serviços. Mesmo com o pagamento, a ré não adotou as medidas para realizar a baixa no sistema e restabelecer o serviço adequadamente.

Conforme muito bem observou o Magistrado de

primeiro grau, com base em documentos constantes nos autos (fls. 211/212), mesmo após o pagamento da dívida em 5/6/2023 o serviço não estava funcionando totalmente, já que as ligações, desde tal data até o final de agosto de 2023 tinham tempo de duração máximo de cinco segundos. Após o final de agosto, as ligações apresentaram tempos variados (fl. 252).

Há de se fazer deferência ao entendimento do Magistrado de que a situação ultrapassou o mero dissabor. A autora mantinha a linha durante anos e, por falha da ré, ficou sem utilizar o serviço totalmente. Além disso, verificam-se as tentativas frustradas de resolver o problema, sem sucesso.

O valor arbitrado, de R\$ 5 mil, é suficiente para reparar o dano sem causar enriquecimento ilícito. Considerado o elevado porte econômico-financeiro da ré, uma indenização em valor inferior àquele arbitrado não coibiria eventual repetição da conduta.

Os honorários foram arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da condenação que, originalmente, é de R\$ 5 mil. Assim, os honorários, originalmente, seriam de R\$ 1.000,00. Tal quantia, independente da simplicidade das questões, remunera justamente o trabalho advocatício prestado. A redução do valor aviltaria o trabalho, conforme sustentado pela autora.

Deixo de majorar os honorários nos termos do art. 85, § 11, do CPC porque foram arbitrados no percentual máximo previsto no § 2º do citado dispositivo legal.

Por fim, é necessária disposição sobre o direito

intertemporal referente aos juros de mora e correção monetária, conforme a Lei nº 14.905/2024, que introduziu modificações no Código Civil.

Por se cuidar da mesma matéria, possível a aplicação do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre a vigência do regime de juros no Código Civil de 2002 (CC/2002), segundo o qual há incidência imediata e passível a aplicação de ofício pelos juízes, conforme o julgamento no REsp 1.112.746-DF (Tema 176).

Com índole de ordem pública e processual (art. 322, § 1º, do CPC), aplica-se o regime anterior até o início da vigência da nova lei, e, depois, o atual regime, em consonância com o art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB; Decreto-lei nº 4.657/1942). O Supremo Tribunal Federal (STF) também endossa esse entendimento para situações jurídicas pendentes, respeitado o princípio “tempus regit actum” (Tema 810 no RE nº 870.947; e Tema 1170 no RE1.317.982).

Os juros moratórios têm efeitos continuados à obrigação principal, devendo a pretensão de recebimento ser renovada mensalmente. Não há ofensa à coisa julgada, pois não se desconstitui o título judicial, mas se aplicam normas supervenientes a situações jurídicas pendentes, conforme o princípio “tempus regit actum”.

A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme o art. 406, § 2º, do CC, observada a vigência prevista no art. 5º da Lei nº 14.905/2024: a partir de 1º/07/2024 (inciso I) ou 30/08/2024 (inciso II).

Para a correção monetária, se não houver índice convencionado ou previsto em lei específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024).

Anote-se que, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais.

Em prosseguimento, aplicáveis ao caso tal regramento (arts. 389 e 406 do CC), segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024, para os cálculos da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

Prevalecerá o fixado na sentença recorrida até o início da vigência (1º/07/2024, para a hipótese do inciso I) e 30/08/2024 para as demais situações, observando-se, depois, o atual regramento. Tais cálculos são aritméticos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** à apelação, determinando a aplicação do regime jurídico de correção monetária e juros moratórios previsto na Lei nº 14.905/2024.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator