



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000385635

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023272-50.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado IVAN TOBIAS.

ACORDAM, em 30ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº: 1023272-50.2024.8.26.0071

Apelante: TELEFÔNICA BRASIL S.A

Apelado: IVAN TOBIAS.

Autos em primeiro grau nº: 1023272-50.2024.8.26.0071

Juiz Prolator da Sentença: Dr. ARTHUR DE PAULA GONCALVES

4ª Vara Cível da Comarca de Bauru

VOTO Nº 22734

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Falha na prestação de serviços. Interrupção injustificada de internet por vários dias. Sentença que julgou procedente o pedido inicial. Insurgência da ré.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ausência de comprovação acerca da regular prestação dos serviços contratados ou da existência de fato que justificasse a interrupção da internet.

DANOS MORAIS. Forçoso reconhecer que a narrativa dos fatos, da forma como apresentada, foi capaz produzir efeito que ultrapassou os lindes da mera contrariedade e do aborrecimento típico do cotidiano.

“QUANTUM” INDENIZATÓRIO. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Montante que deve ser mantido, por ser razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto.

Recurso não provido.

Cuida-se de “Ação de Obrigação de Fazer com Pedido de Tutela de Urgência” ajuizada por **IVAN TOBIAS** em face de **TELEFÔNICA BRASIL S.A**, cujo pedido foi julgado procedente para condenar a ré a cumprir a obrigação de fazer consistente em restabelecer o serviço de internet nos termos contratados pelo autor, assim como para condená-la ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais.

Irresignada, a ré interpôs o presente recurso alegando que deve ser reformada a sentença, pois não houve falha na prestação do serviço.

Defende que não ficaram comprovados os danos morais alegados, mas, caso seja mantida a sua condenação, pleiteou a redução do *quantum* indenizatório.

Não foram apresentadas contrarrazões.

É o breve relatório.

Recebo o recurso de apelação no seu efeito devolutivo (art. 1.012, §1º, V, do CPC).

Passo ao voto.

Conforme relatado, cuida-se de apelação interposta contra a sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais da Ação de Obrigação de Fazer, para condenar a ré a cumprir a obrigação de fazer consistente em restabelecer o serviço de internet nos termos contratados pelo autor, assim como para condená-la ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais.

Em análise aos autos, observa-se que a ré devolve ao e. Tribunal a insurgência relativa à inexistência de falha na prestação de serviços, à sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais e ao *quantum* indenizatório.

Inicialmente, cumpre destacar que as atividades desempenhadas pela requerida estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, o que se infere da leitura do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/90.

Não se olvide, ademais, que a responsabilidade da requerida é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do já mencionado Código de Defesa do Consumidor.

No caso dos autos, o autor ajuizou a presente demanda alegando que contratou o plano “Vivo Casa Conectada”, no valor de R\$ 499,99 mensais, com vencimento de faturas no dia 10 de cada mês. Contudo, segundo o autor, desde o dia 01/09/2024, estava sendo privado do uso de sua rede, sem conseguir desempenhar o seu trabalho, tendo em vista que o sinal de internet foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

interrompido sem qualquer justificativa.

O requerente esclareceu que “é responsável pela empresa Meia Noite Produções, conforme segue através do *print* juntado, demonstrando que depende da internet para trabalhar, fato esse que não vem ocorrendo por culpa exclusiva da empresa ré” (fl. 2).

Afirma que tomou todas as providências cabíveis, entrando em contato com o serviço de apoio oferecido pela parte ré, mas, até o ajuizamento da presente ação, a operadora não havia disponibilizado o sinal para que o autor pudesse trabalhar.

Assim, se fez necessária a propositura da presente demanda, por meio da qual requereu a condenação da ré para restabelecer o total funcionamento da internet, condenando-a, ainda, ao pagamento de compensação pelos danos morais suportados.

Ao apresentar defesa, a ré alegou que a narrativa trazida na inicial não condiz com a realidade dos fatos, uma vez que “há consumo na linha, os pagamentos das faturas mensais foram realizados após a data de vencimento, visita técnica exitosa para mitigação de eventual intercorrência e eventuais interrupções são ressarcidas de forma automática conforme determina o art. 32 da Resolução 717 da ANATEL” (fl. 58).

Para comprovar as suas alegações, instruiu a contestação com os *prints* de fls. 58-63 e com os documentos de fls. 116-130. Contudo, referida prova não é apta a respaldar a sua tese, deixando de demonstrar a regularidade na prestação do contrato firmado entre as partes.

Isso ocorre porque o autor expressamente indicou ao juízo que houve interrupção dos serviços de internet nos dias 03, 13, 17, 19, 20, 23 e 25 do mês de setembro de 2024 (fl. 28). Por meio do relatório de uso de dados de fls. 122-130, é possível observar que, de fato, não houve a prestação dos serviços nos dias 03, 17, 19, 20, 23 e 25.

Da mesma forma, os documentos apresentados pela ré não comprovam que os pagamentos das faturas mensais foram realizados após a data de vencimento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, é evidente a responsabilidade da requerida pela falha na prestação de serviço, devendo ser mantida a procedência dos pedidos iniciais.

Em relação aos danos extrapatrimoniais, é possível observar a descrição dos fatos, da forma como apresentada, foi capaz de produzir efeito que ultrapassou os lindes da singela contrariedade e do aborrecimento típico do meio negocial, principalmente porque ficou comprovada a interrupção do serviço de internet por vários dias, sem que houvesse justificativa plausível para tanto. Agrava a situação o fato de que o autor depende do serviço para exercer a sua profissão.

Destarte, diante da ocorrência de danos morais indenizáveis *in casu*, deve ser mantida a sentença também neste ponto.

No que tange ao *quantum* indenizatório, não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a lhe atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

Nesse contexto, consigne-se o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – VALOR DA INDENIZAÇÃO.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma – Relatora Min. ELIANA CALMON, j. em 07/12/2004, – DJe de 13/06/2005. Grifo acrescentado).”

Na presente hipótese, atento aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade e às circunstâncias do caso concreto, entendo que deve o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), arbitrado a título de indenização por danos extrapatrimoniais pelo magistrado *a quo*, deve ser mantido, por ser suficiente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

para reparar o dano causado ao autor e reprimir o ato ilícito perpetrado pela ré.

Por derradeiro, majoro os honorários advocatícios em sede recursal, para R\$ 2.000,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARCOS GOZZO
RELATOR