



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000396257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010841-52.2023.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A., é apelado CARLOS ANTONIO CARDOSO.

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 24 de abril de 2025

LIDIA CONCEIÇÃO

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1010841-52.2023.8.26.0286

Comarca: Itu — 3ª Vara Cível

Apelante: Telefonica Brasil S.A.

Apelado: Carlos Antonio Cardoso

Juiz: Fernando França Viana

Voto nº 36.606

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Suspensão indevida da linha telefônica do autor. Restabelecimento do serviço ao autor. Medida não cumprida até o momento. Manutenção da multa diária consolidada. Razoabilidade e proporcionalidade. Artigos 536, § 1º e 537, ambos do CPC. Danos morais não configurados. Autor titular de outras duas linhas telefônicas as quais utiliza para a sua atividade empresarial. Não comprovada a repercussão na esfera extrapatrimonial da parte autora. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 194/202, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Carlos Antonio Cardoso em face de Telefonica Brasil S.A., “para:

a) confirmar a tutela de urgência e DETERMINAR o restabelecimento da linha (11) 4022-1204 em nome do requerente, nos exatos termos do contrato anteriormente celebrado, agora no prazo de cinco dias úteis, sob pena de nova multa diária agora de R\$ 2.000,00, limitada a trinta dias;

b) CONDENAR a requerida ao

pagamento para o autor, a título de danos morais, da quantia de R\$ 10.000,00, devidamente atualizada a partir desta data (Súmula 362, STJ), acrescida de juros de 1% ao mês a contar da citação; e

c) CONDENAR a requerida ao pagamento para o autor da quantia de R\$ 30.000,00, a título de multa diária pelo descumprimento da decisão de pg. 55/58, devidamente atualizada pela tabela prática do Tribunal de Justiça a contar desta data, acrescida de juros de 1% ao mês a contar do trânsito em julgado.

Outrossim, condeno a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação (danos morais e valor consolidado da multa até esta data)” (idem).

Inconformada, apela a ré (fls. 205/214). Sustenta, em síntese, da inexistência de falhas na prestação do serviço ao autor. Nesse aspecto, destaca que o apelado possui outra linha telefônica ativa em seu nome. Dessarte, aduz que os fatos narrados na demanda são insuscetíveis para ocasionar abalo moral passível de indenização. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório e do valor da multa consolidada, sob pena de enriquecimento ilícito do recorrido.

Recurso tempestivo (fls. 204), preparado (fls. 215/217) e respondido (fls. 221/230).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É o relatório.

Narra o autor que utiliza sua linha telefônica há mais de 20 anos para contato profissional da sua empresa familiar¹ com seus clientes (nº 11 4022-1204). Ocorre que a ré, injustificadamente, suspendeu sua linha telefônica em 14 de setembro de 2023, o que lhe ocasionou diversos transtornos para o exercício da sua atividade profissional. E, embora instada, a ré não regularizou o serviço. Assim, o autor propôs a presente demanda objetivando a reativação da linha telefônica, bem como o ressarcimento mediante indenização decorrente de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

É cediço que a relação mantida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

E, uma vez que caracterizada a relação de consumo entre as partes, a responsabilidade da ré é objetiva, pois independe da comprovação de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, basta a configuração do nexo de causalidade entre a falha na prestação de serviço e os danos suportados pela parte autora.

Por outro lado, partindo desta premissa e levando-se em conta a impossibilidade da produção de prova negativa e a aplicação da legislação consumerista na hipótese vertente (artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor), impõe-se à empresa de telefonia apelante a comprovação da existência de justa causa que pudesse

¹ “Cadatur Transportes E Turismo Ltda” (fls. 02/03).

corroborar a sua conduta (suspensão do fornecimento de serviço) ou que a ocorrência dos danos decorreu por culpa exclusiva da parte autora (*v.g.*, inadimplemento) - ônus do qual não se desincumbiu (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil e artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Em resposta, a apelante se limitou a amalgamar em sua peça defensiva os “prints” de tela do seu sistema operacional no sentido de que o autor é titular de outras duas linhas telefônicas que utiliza em sua atividade empresária: nº (11) 4022-8699 e nº (11) 97273-1112 (fls. 76/78). Em nenhum momento a recorrente impugnou o fato de que, sem lastro, cancelou a linha telefônica do autor, e nem apresentou prova documental nesse sentido (contestação desacompanhada de documentos – fls. 71/82).

Nesse aspecto, conforme bem decidido em Primeiro Grau, “*entende-se, portanto, indevido o cancelamento da linha telefônica indicada.*”

Por conseguinte, de rigor a procedência do pedido de obrigação de fazer consistente no restabelecimento da linha (11) 4022.1204 em nome do requerente, nos exatos termos do contrato anteriormente celebrado” (fls. 197).

Tem-se, portanto, como injustificável a inoperância do serviço contratado – suspenso imotivadamente e por período prolongado – em que a empresa de telefonia comprovadamente agiu com renitência e sem amparo em justa causa, quando devidamente instada pelo consumidor à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

reativação da sua linha telefônica indevidamente suspensa.

Afora isso, se observa que a ré, regularmente intimada em 03 de novembro de 2023 da r. decisão que deferiu a tutela de urgência para reativação da linha telefônica no prazo de 15 dias e sob pena de multa diária fixada em mil reais, limitada a 30 dias (fls. 55/58, 65), não demonstrou o cumprimento da obrigação até o momento (cerca de 17 meses).

Diante desse cenário, tem-se que o valor consolidado das *astreintes* não se mostra excessivo (R\$ 30.000,00), em vista do lapso temporal do descumprimento e que atende, na espécie, aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade (artigos 536, § 1º e 537, ambos do CPC).

Por outro lado, no que concerne à reparação extrapatrimonial, prospera a insurgência da ré, sem embargo do convencimento externado em Primeiro Grau.

Como é cediço, dano moral se configura com *“a violação de algum direito ou atributo da personalidade. Relembre-se, como já assentado, que os direitos da personalidade constituem a essência do ser humano, independentemente de raça, cor, fortuna, cultura, credo, sexo, idade, nacionalidade. São inerentes à pessoa humana desde o nascimento até a morte. A personalidade é o conjunto de caracteres ou atributos da pessoa humana. É através dela que a pessoa pode adquirir e defender os demais bens. Nessa categoria incluem-se também os chamados novos direitos da personalidade: a imagem, o bom nome, a reputação,*

*sentimentos, relações afetivas, aspirações, hábitos, gostos, convicções políticas, religiosas, filosóficas, direitos autorais. Em suma, os direitos da personalidade podem ser realizados em diferentes dimensões e também podem ser violados em diferentes níveis. Resulta daí que o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada. Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo **uma agressão a um bem ou atributo da personalidade.**” (Cavaliere Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil – 12^a ed. – São Paulo; Editora Atlas, 2015, p. 119).*

Ainda, segundo os ensinamentos de Arnaldo Rizzardo, “*dano moral, ou não patrimonial, ou ainda extrapatrimonial, reclama dois elementos, em síntese, para configurar-se: o dano e a não diminuição do patrimônio. Apresenta-se como aquele mal ou dano que atinge valores eminentemente espirituais ou morais, como a honra, a paz, a liberdade física, a tranquilidade de espírito, a reputação, a beleza, etc.*” (Rizzardo, Arnaldo; – Responsabilidade Civil – 8^a. ed. – Rio de Janeiro; Editora Forense, 2019, p. 173).

Na hipótese retratada nos autos, a ré comprovou que o autor é titular de outras duas linhas

telefônicas que são utilizadas para sua atividade empresária (fls. 76/78).

Ao replicar a defesa, o autor, sem negar especificamente aqueles fatos, insistiu que “*são linhas utilizadas para **outras funcionalidades** (...) não a linha na qual novos clientes podem entrar em contato com a empresa*” (sic, fls. 131/132 – g.n.).

Entretanto, nota-se que uma delas (nº [11] 4022-8699) foi ativada em 13 de dezembro de **1979** (fls. 77) e consta na página inicial do sítio eletrônico da empresa do autor (fls. 131²); a outra (nº [11] 97273-1112) foi publicada na rede social “Instagram” - meio de ampla divulgação do conteúdo da empresa, cujo alcance e acessibilidade são notórios (art. 375, CPC).

Evidente, portanto, a falta de verossimilhança das assertivas do autor nesse ponto ao se valer de importantes meios de divulgação da sua atividade empresária (sítio eletrônico e rede social) para fins outros que não à atração de clientela com a oferta de atendimento mediante, inclusive, contatos telefônicos nas linhas lá indicadas.

Nesse cenário, excepcionalmente, tem-se que o autor efetivamente não comprovou que a conduta da apelante, ao cancelar indevidamente uma de suas três linhas telefônicas utilizadas para sua atividade profissional, repercutiu em dano à sua esfera extrapatrimonial, com a

² <https://cadatur.com.br/>

caracterização do suposto abalo ou sofrimento moral suportado pela apelada.

Ademais, apesar da atitude desarrazoada da ré naquele sentido, o fato é que a situação ora narrada, conforme visto, amolda-se como mero aborrecimento, desgosto ou contrariedade, inerentes à vida em sociedade, que não reflete, em consequência, na responsabilização extrapatrimonial por parte do suposto ofensor.

Tal assertiva, também encontra respaldo em sede doutrinária:

“Inicialmente, tanto doutrina como jurisprudência sinalizam para ao fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral.” (TARTUCE, Flávio. Direito Civil 2: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil. Editora Método: 2014, 9ª edição, fls. 412).

Nesse sentido, recentes julgados do C. Superior Tribunal de Justiça e desta C. Corte de Justiça:

“(...) A jurisprudência desta Corte entende que, quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de circunstância a ensejar mero aborrecimento ou dissabor, mormente nos casos de simples descumprimento ou divergência de interpretação contratual.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(...) (STJ, AgInt no AREsp 1729628/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 15/03/2021, DJe 07/04/2021) (g.n.).

“(...) Para configuração do dano moral, não basta a afirmação do autor de ter sido atingido moralmente. É de rigor que se possa extrair do acervo probatório a ocorrência de dano à honra, imagem, bom nome, tradição, o que não ocorreu. Cuidando-se de simples inadimplemento contratual, os fatos narrados na petição inicial configuram apenas aborrecimento incapaz de causar dor psicológica tão intensa a ponto de configurar dano moral. Contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização”. (TJSP; Apelação Cível 1000724-60.2020.8.26.0430; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paulo de Faria - Vara Única; Data do Julgamento: 11/08/2021; Data de Registro: 11/08/2021).

Por essas razões, de rigor a reforma parcial da r. sentença de Primeiro Grau apenas para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais à autora.

Por conseguinte, com a reforma parcial da r. sentença de Primeiro Grau, sopesando os pedidos deduzidos na inicial com a conclusão, ao final, assentada, se observa que as litigantes são reciprocamente sucumbentes em igual proporção.

De tal sorte, na forma preconizada pelo artigo 86, *caput*, do Estatuto Processual, as partes suportarão as custas e despesas processuais na fração de suas respectivas sucumbências.

Aqui, excepcionalmente, uma vez que a ré-apelante não se insurge especificamente contra a base de cálculo da verba honorária adotada pela r. sentença e sendo **vedada** a *reformatio in pejus*, mantém-se a sua condenação nos honorários sucumbenciais ao(s) I. Patrono(s) do autor em 10% sobre o valor atualizado da condenação — **agora**, somente calculado sobre o “*valor consolidado da multa até esta data*” (fls. 202).

E, considerando o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo Advogado e o tempo exigido para o seu serviço, em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade (art. 85, § 2º, CPC), a verba honorária da parte autora ao(s) I. Patrono(s) da ré será fixada em 10% sobre o proveito econômico obtido também atualizado (danos morais extirpados da condenação final), sendo vedada a compensação (art. 85, § 14, CPC).

Por fim, “*de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)*³.

Nesse diapasão, inaplicável a regra elencada pelo art. 85, § 11, do CPC, por conta do provimento parcial do apelo da ré.

Em destaque e ainda alinhado ao entendimento jurisprudencial do C. Superior Tribunal de Justiça: “(...) **Na espécie, o Tribunal de origem, ao dar provimento ao apelo da parte ora agravante, empreendeu nova distribuição da sucumbência entre os litigantes. Essa circunstância impede a majoração dos honorários sucumbenciais, com base no § 11 do art. 85 do CPC. 9. Agravo interno não provido**”. (STJ, AgInt no AREsp 1495369/MS, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 01/09/2020, DJe 16/10/2020 – g.n.).

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO
Relatora

³ STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.