



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405525

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031284-66.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA, é apelado GABRIEL COELHO DE BARROS CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5.102

Apelação nº 1031284-66.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo (10ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)

Apelante: Claro NXT Telecomunicações Ltda. (ré)

Apelado: Gabriel Coelho de Barros Cardoso (autor)

Juiz(a) prolator(a): Cinara Palhares

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. SERVIÇOS DE TELEFONIA E TV. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEFICIÊNCIA DO SERVIÇO RECONHECIDA. REPARAÇÃO MORAL DEVIDA.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré, não acolhido.
3. Má prestação do serviço de telefonia e TV evidenciada. Dano moral configurado. Indenização bem fixada em R\$ 7.000,00.
4. Recurso da ré desprovido. Sentença mantida.

Apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 243/247, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer, c.c. indenização por danos morais (derivados de falha na prestação de serviços de telefonia e TV prestados pela ré), estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Em face ao exposto, com fundamento no artigo 487, I do CPC/2015, confirmo a tutela de urgência, elevando a multa para R\$ 500,00 por dia de atraso no cumprimento, incidindo a partir de 72 horas após a publicação da sentença, e julgo parcialmente procedente o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral em favor do autor no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único do CC desde a data da presente

sentença e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do CC, nos termos do artigo 406, §1º do CC a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até o efetivo pagamento.

Condeno, ainda, a ré ao pagamento da multa pelo descumprimento da obrigação de fazer no valor de R\$ 3.000,00.

Em razão da sucumbência, considerando-se o enunciado da Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça ("na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca"), condeno a ré no pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC." (fls. 246).

Recorre a ré insistindo na regularidade da prestação dos serviços de *internet, TV e telefonia*, que se encontram ativo desde a primeira visita técnica agendada gratuitamente, e que os protocolos apresentados pelo autor não foram localizados. *Argumenta* que os fatos narrados não têm o condão de gerar danos morais, e pede, *subsidiariamente*, a redução da condenação imposta. *Pede* a reforma da r. sentença recorrida (fls. 260/276).

Contrarrazões a fls. 283/287.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 277/278).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Voto pela confirmação da r. sentença, porque condutora de adequada solução à lide.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

2.1. O autor contratou com a requerida em 03/04/2024 novo plano para *prestação de serviços telefônicos* com o aparelho TV-BOX *que foi ligado na televisão, mas* acusou na tela – *sem sinal* – o que continua até os dias atuais. *Após* vários agendamentos de visitas técnicas não cumpridos, um funcionário da ré alegou que a televisão da sala do autor era um modelo antigo e não possuía o sistema *Smart*, com aplicativos, e que seria necessário outro plano e um TOP HD, o que foi solicitado conforme ordem de serviço 88676860, mas que até o momento não foram entregues.

2.2. Judicializada a divergência, a ação foi *julgada parcialmente procedente*, com o que *não se conforma a ré, mas sem razão*.

3. Responsabilidade da ré pela prestação dos serviços contratados. Relação de consumo:

3.1. A relação havida entre as partes, dada a natureza das atividades exploradas pela ré, é inquestionavelmente de *consumo*, de modo que esta responde objetivamente pelos danos eventualmente

causados ao consumidor, por força do disposto no art. 14, do *Código de Defesa do Consumidor*.

3.2. Assim, em se tratando de responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços, o ofendido, ao buscar o ressarcimento dos danos que lhe advieram, sequer precisa demonstrar a culpa do seu causador, bastando a comprovação do prejuízo suportado e o nexo de causalidade entre a atividade do agente e o dano sofrido.

3.3. No caso dos autos, é *verossímil* que o autor enfrentou embaraços nos serviços de *TV* prestados pela demandada, e as *regras de experiência comum* (art. 375 do CPC) permitem concluir que ordinariamente ninguém despenderia tanto tempo com *reclamações* (fls. 3 e 24/25) e *ajuizamento de ação*, se nenhuma anormalidade estivesse a afetar o serviço.

3.4. Competia a ré demonstrar o funcionamento da *TV* por assinatura durante o período reclamado, ainda que intermitente, *providência elementar* para contrariar os termos da propositura, *mas não o fez*, o que induz inobservância do art. 373, II, do CPC.

3.5. Diante deste quadro, tratando-se de *contrato oneroso*, de *caráter sinalagmático*, cabe à ré a *preservação dos serviços de telefonia, TV e internet contratados*.

3.6. *Como bem destacou o i. magistrado:*

Não há dúvidas quanto à falha na prestação de serviços por parte da ré, pois até o presente momento não foi efetivamente comprovado que o serviço de Televisão está funcionando na residência do autor. Por diversas vezes a ré alegou ter solucionado o problema, apenas apresentando prints de tela das ordens de serviço e com a descrição de que o serviço estaria funcionando, porém, o autor nega veementemente tal fato.

Incidindo ao caso a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, devendo a ré efetivamente comprovar que solucionou o problema, colocando em funcionamento o serviço e filmando o efetivo funcionamento, e trazendo declaração do técnico, devidamente identificado, e possa eventualmente servir de testemunha, atestando que o serviço encontra-se em funcionamento.

Deverá, ainda, colher assinatura do próprio autor declarando que o serviço encontra-se em funcionamento.

Tais medidas são necessárias devidos às diversas alegações de cumprimento da obrigação, que depois são desmentidas pelo autor (destaque na citação; fls. 245).

3.7. Destaca-se que a ré noticiou o cumprimento da obrigação de fazer (fls. 250/252), o que foi novamente contrariado pelo autor (fls. 253), acompanhados do documento de fls. 254/256.

4. Dano moral configurado:

4.1. A ré também tem que pagar indenização para reparação de danos morais, devida na hipótese porque a não prestação

de serviço telefônico e de TV sabidamente causa embaraços e dificuldade de comunicação, fato que exige explicações do usuário, que nem sempre são de pronto entendidas, e ordinariamente recebidas como suspeitas, sem contar o dispêndio de tempo para solucionar a pendência, em prejuízo do serviço e comprometimento da rotina de vida.

Modernamente o serviço telefônico e de TV é essencial, de forma que sua supressão afeta os direitos da personalidade do usuário, de forma que incide o disposto no art. 5º, V, da Constituição Federal, e artigos 12 e 186 do Código Civil, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

4.2. Além disso, a situação objeto da demanda configura, no mínimo, **desvio produtivo do consumidor**, que na lição de Marcos Dessaune ocorre “quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

4.3. **Quanto ao valor da indenização**, a questão se resolve por arbitramento judicial, mediante análise da natureza, gravidade, extensão e consequências do fato. Deverá também o juiz, atento ao nexo de causalidade, levar em conta os critérios de *proporcionalidade e razoabilidade* na fixação da indenização, atendidas

as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado, porque a doutrina e a jurisprudência têm proclamado que a indenização tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza da conduta (falha na prestação de serviços) e as consequências do fato (impossibilidade de plena utilização dos serviços contratados), reputo adequada a fixação da indenização em R\$ 7.000,00, valor que atualmente equivale a pouco mais do que 4 (quatro) salários mínimos (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), atento ao princípio segundo o qual o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u).

5. *Precedente:*

Oportuno destacar que em caso análogo assim já decidiu este Tribunal:

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Falha na prestação dos serviços de telefonia e internet (interrupções sucessivas) – Requerida não comprovou a regularidade da prestação dos serviços (ônus que lhe incumbia) – Conduta desidiosa da Requerida – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para condenar à obrigação de fazer de restabelecimento da prestação dos serviços de telefonia e internet referentes à linha telefônica número (17) 99751-7663, em cinco dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00 (limitada a R\$ 5.000,00) e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO E DECLARADO (DE OFÍCIO) que sobre o valor da indenização por danos morais incidem juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, além da correção monetária desde a sentença (nos termos da sentença). (TJSP; Apelação Cível 1008748-83.2023.8.26.0297; Relator (a): **Flavio Abramovici**; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024)*

6. ***Em síntese***, impõe-se a preservação da r. sentença nos termos em que foi proferida.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, e majoro os honorários advocatícios para 20% (vinte por cento), nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator