



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405637

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002157-17.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante ERIKA VERGINIA CAMARGO OBICI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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 5616

Apelação nº 1002157-17.2024.8.26.0024

Comarca: Andradina (2ª Vara)

Apelante: Erika Verginia Camargo Obici (autora)

Apelada: Claro S/A (ré)

Juiz(a) prolator(a): Leonardo Pereira Gonçalves

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INDEVIDO DESLIGAMENTO DE LINHA TELEFÔNICA. RESISTÊNCIA DA RÉ PARA RESTABELECER O SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS PELO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da autora parcialmente acolhido.
3. Indevido cancelamento de linha telefônica, deixando a autora sem a prestação dos serviços contratados por longo período (desde setembro de 2023). Consumidora que se viu obrigada a socorrer-se da tutela jurisdicional para solução do problema, não alcançada na via extrajudicial. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00.
4. Recurso provido em parte. Sentença parcialmente reformada.

Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 135/139, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação de obrigação de fazer, c.c. indenização por danos morais (derivados de indevido desligamento de linha telefônica pela ré), estando a parte dispositiva de referida decisão redigida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE os pedidos, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR a requerida a restabelecer a linha telefônica (18) 99117-7035

em nome da autora no prazo de 05 dias contados dessa sentença.

Sucumbente em maior parte, condeno a parte requerida nas custas, despesas e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Recorre a autora sustentando, *em síntese*, que desde setembro de 2023 está sem sua linha telefônica, por culpa exclusiva da ré, que não se atentou que o pedido de cancelamento se restringia a outra linha telefônica (18-99801-7993); que atualmente o telefone é um bem imprescindível, fundamental para o trabalho, para as atividades financeiras em geral, para segurança, e inclusive, para a saúde das pessoas, razão pela qual a indevida privação de tal serviço lhe causou dano moral; que não recebe nem faz ligações, o que não se trata de um mero aborrecimento do cotidiano. Argumenta que a apelada poderia ter solucionado a questão de forma administrativa, mas assim não procedeu, lhe obrigando a desperdiçar grande parte de seu tempo na tentativa de ver seu problema resolvido, o que somente conseguiu com a prolação da sentença. Assim, *pede* a reforma da r. decisão recorrida para fixar indenização por danos morais no importe de *10 (dez) salários mínimos vigentes* (fls. 164/168).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado, porque tramita com *gratuidade judiciária*.

Contrarrazões (fls. 178/181).

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Respeitado o entendimento do n. magistrado, voto pela reforma parcial da r. sentença, porque configurada a ofensa de ordem moral.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

A autora era titular de *duas linhas de telefonia móvel* operadas pela ré: nº (18) 99801-7993, que possuía há mais de quatro anos, e nº (18) 99117-7035, que ficava na posse de seu então companheiro; com o fim do relacionamento solicitou à ré, em 28/09/2023, o cancelamento da segunda linha, mas os dois números foram desligados; afirma ter intentado o restabelecimento dos serviços, inclusive dirigindo-se por várias vezes a uma loja física da ré, *contudo* sem obter sucesso.

Ajuizou a presente ação pretendendo a reativação da linha nº (18) 99801-7993, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

2.2. A ação foi *julgada parcialmente procedente* para impor a reativação do serviço, indeferida a pretensão indenizatória, com o que *não se conforma a autora, no que tem razão.*

3. Responsabilidade da ré pela prestação do serviço contratado. Relação de consumo:

3.1. Não se pode eximir a ré da responsabilidade pelos infortúnios relacionados à má prestação dos serviços alegada pela autora, *e confirmados nos autos*, uma vez que às fls. 36/37 a empresa informou que promoveria o *cumprimento voluntário da obrigação*, ativando a linha cancelada (nº (18) 99801-7993).

3.2. 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*.

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.

Evidente o prejuízo, vez que não foi comprovada *justificativa plausível* para o desligamento da linha da autora e, mais que isso, não houve solução do problema na via extrajudicial, obrigando a consumidora a socorrer-se da tutela jurisdicional para defesa de seus direitos.

4. *Dano moral configurado:*

4.1. O Direito Positivo Brasileiro autoriza a imposição

de indenização a esse título (art. 5º, inciso V, da *Constituição Federal*, e arts. 12 e 186 do *Código Civil*), sempre que o resultado de um ato ilícito traduzir alteração, *para pior*, dos sentimentos afetivos de um sujeito de direito.

No caso em apreço, mostra-se verossímil que a autora sofreu embaraços em sua vida cotidiana, impossibilitada de utilizar a linha telefônica que há anos lhe pertencia, apresentando a ré resistência indevida em resolver a questão, *restando incontroversa a falha na prestação de serviços*.

4.2. 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:*

4.3.1. 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.

Incide o disposto no art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e levando em conta a natureza da conduta (falha na prestação de serviços) e as consequências do fato (impossibilidade de utilização dos serviços contratados por longo período), *proponho* a fixação da indenização para reparação dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que reputo adequada ao caso tratado nos autos, 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).

4.3.2. A *pretensão indenizatória* (10 salários mínimos, o que equivale a R\$ 15.180,00) não tem como ser acolhida, porque o *Poder Judiciário* brasileiro tem se empenhado para que não se instale no Brasil a chamada *indústria da indenização*, na linha da lúcida advertência de *Yussef Said Cahali*:

“O desabrochar tardio da reparabilidade do dano moral em nosso direito fez desenfrear uma demanda reprimida, que por vezes tem degenerado em excessos inaceitáveis, com exageros que podem comprometer a própria dignidade do instituto.” (Dano Moral. 2ª ed. Ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 1998, p. 18)

Se de um lado vivemos em uma *sociedade de risco*, o que exige a proteção específica de certos grupos, como os *consumidores*¹, de outro compete os juristas e operadores do Direito, especialmente aos nobres advogados, que são detentores da *capacidade postulatória*, direito cuja grandeza gera responsabilidade social em igual dimensão, *calibrar* a aplicação dessas normas protetivas, para *evitar que sejam destruídas pela banalização*, como advertiu *Cahali*.

5. *Precedente:*

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

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – OBRIGAÇÃO DE FAZER

¹A teoria da 'sociedade de risco' desenvolveu-se, desde os finais da década de oitenta do séc. XX, a partir dos contributos do sociólogo alemão *Ulrich Beck*. Esta concepção apela a uma reflexão sobre o contexto social contemporâneo e, nesta medida, reclama que o enquadramento institucional e normativo das sociedades actuais se faça de acordo com novos paradigmas. (Paula Vaz Freire, *Sociedade de Risco e Direito do Consumidor*. in *Sociedade de Risco e direito privado: desafios normativos, consumeristas e ambientais* / Teresa Ancona Lopez, Patrícia Faga Iglecias Lemos, Otavio Luiz Rodrigues Junior, coordenadores. – São Paulo: *Atlas*, 2013, p. 375).

– *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)*

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso da autora para:

(a) Condenar a ré ao pagamento de indenização para reparação dos danos morais, na quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária e juros legais a contar da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, *se vencedor*, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ);

(b) Fixar os honorários sucumbenciais em R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.518,00 (*mil quinhentos e dezoito reais*)², nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do CPC.

Oportuno registrar que nos termos da Súmula 326 do *Superior Tribunal de Justiça*, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

PAULO ALONSO

Relator

² Valor que atualmente equivale a um salário-mínimo, fato aqui mencionado apenas como parâmetro referencial, sem qualquer propósito indexatório, somente para expressar o balizamento e a extensão econômica inicial da obrigação, porque derivada de arbitramento consoante apreciação equitativa.