



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409655

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035271-27.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelada KARINE FERNANDA SATURNINO GOMES QUEVEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante POX NETWORK TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso adesivo da ré. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

RODOLFO CESAR MILANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 09515

APELAÇÃO N°: 1035271-27.2022.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APELANTE/APELADA: KARINE FERNANDA SATURNINO GOMES QUEVEDO

APELADA/APELANTE: POX NETWORK TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME

APELAÇÕES. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Procedência parcial. Insurgência de ambas as partes. Aplicação do CDC. Autora que contratou o plano de internet oferecido pela ré, mas teve diversos problemas ao longo da contratação. Serviços não prestados de forma adequada. Cerceamento de defesa inócua. Cláusula de fidelidade. Cancelamento sem a exigência do pagamento da multa rescisória, tendo em vista que ocorreu por culpa da ré, que não prestou o serviço adequadamente. Danos materiais não demonstrados. Inexistência de pagamentos após o cancelamento do contrato. Dano moral configurado. Situação enfrentada pela parte autora que ultrapassa o mero aborrecimento. Teoria do desvio produtivo. Fixação da indenização em R\$ 5.000,00. Danos morais corrigidos a partir da data do arbitramento, com incidência de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Maior sucumbência da ré. Sentença parcialmente reformada. **Recurso da autora provido em parte. Recurso da ré desprovido.**

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença proferida às fls. 368/371 e declarada às fls. 384/385, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c.c. danos materiais e morais ajuizada por **KARINE FERNANDA SATURNINO GOMES QUEVEDO** em face de **POX NETWORK TELECOMUNICAÇÕES LTDA ME**, apenas para declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes, e tornar definitiva a tutela concedida. Em

razão da sucumbência parcial, cada parte foi condenada ao pagamento de suas próprias custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida à autora.

Recorre a autora sustentando, em síntese, que o juízo de primeiro grau concedeu tutela de urgência para determinar o cancelamento do plano de internet contratado, a suspensão da exigibilidade das parcelas a partir de agosto de 2022, e que a requerida se absteresse de negativar o nome da autora; que, mesmo assim, a empresa ré a negativou; que não foi apreciado o pedido de devolução da mensalidade paga em agosto de 2022; que a requerida se negava a cancelar o contrato mesmo não tendo capacidade técnica de prestar o serviço adequadamente; que a má prestação do serviço perdurou por meses; que, além disso, seu nome foi incluído nos cadastros de inadimplentes de forma indevida; e que sofreu danos morais (fls. 388/402).

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 406/408.

Adesivamente, recorre a parte ré sustentando, em suma, que o julgamento antecipado do feito lhe causou prejuízos; que a autora optou pela contratação de serviços de internet com cláusula de fidelidade; que, por ter deixado de cumprir o prazo avençado, a multa rescisória foi cobrada; e que os serviços foram prestados adequadamente (fls. 409/428).

A autora apresentou contrarrazões às fls. 446/451.

Em juízo de admissibilidade verifica-se que os recursos são tempestivos, o da autora é isento de preparo e o da requerida encontra-se devidamente preparado, devendo ser processados.

Sem oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A autora ajuizou a presente ação alegando ter celebrado contrato com a requerida, para prestação de serviços de internet, mas que o serviço nunca foi prestado adequadamente. Afirmou que foram efetuadas diversas reclamações não só à ré, mas também à Anatel, e que teve de contratar outra operadora para que pudesse utilizar a internet. Diante disso, requereu o cancelamento do plano, sem qualquer ônus, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, além de danos materiais consistentes no ressarcimento das parcelas pagas pelo serviço defeituoso a partir do último requerimento de cancelamento (agosto de 2022).

A parte ré, por sua vez, sustentou que o contrato de prestação de serviço de internet contém cláusula de fidelidade, razão pela qual o cancelamento antecipado ensejou a cobrança de multa rescisória. Asseverou, ainda, que o serviço foi prestado adequadamente, pleiteando a improcedência dos pedidos.

O juízo de primeiro grau julgou a ação parcialmente procedente, insurgindo-se ambas as partes.

Preliminarmente, não há que se falar em nulidade da r. sentença por cerceamento de defesa.

Com efeito, na presente hipótese, a produção de provas revelou-se desnecessária, haja vista que os documentos juntados são suficientes para o julgamento do feito.

Aliás, embora a requerida se insurja contra o julgamento antecipado, não foi capaz de mencionar, em suas razões recursais, quais outras provas pretendia produzir (oral, pericial etc). Ora, se a parte ré sequer indica os meios de prova que considera imprescindíveis para o julgamento da lide, por óbvio que não há que se falar em nulidade da sentença em razão do julgamento antecipado, mesmo porque, conforme acima afirmado, em ações dessa natureza a prova documental é suficiente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De fato, o pedido de indenização por danos materiais não foi apreciado pelo juízo *a quo*.

Todavia, a parcela vencida em agosto de 2022 deveria, mesmo, ser quitada pela autora, pois, ainda que a solicitação de cancelamento tenha sido efetuada em outras ocasiões, conforme por ela alegado, o cancelamento do plano de internet se deu somente em setembro de 2022, por meio da decisão que concedeu a tutela de urgência pleiteada na inicial (fls. 78).

Assim, ainda que em agosto de 2022, a autora não estivesse mais utilizando mais os serviços da ré, tais serviços estavam disponíveis. Ademais, nos meses subsequentes não houve pagamentos, razão pela qual o pedido de indenização por danos materiais deve ser julgado improcedente.

No mais, a r. sentença merece sofrer reparos.

É inegável que a relação mantida entre as partes é de consumo, o que atrai a aplicação das regras previstas no CDC à hipótese, haja vista a demandante se subsumir ao conceito de consumidora, constante do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, e a demandada, por sua vez, ao conceito de fornecedora, constante do artigo 3º do mesmo estatuto legal.

Restou devidamente comprovado que o serviço de internet prestado pela requerida estava muito aquém do desejado.

Com efeito, a autora trouxe aos autos os protocolos das diversas reclamações efetuadas acerca da qualidade do serviço prestado, ao passo que a requerida, de outro lado, não comprovou ter resolvido os problemas mencionados.

Deste modo, ainda que exista uma cláusula de fidelidade contratual, não se poderia exigir que a autora permanecesse utilizando os serviços deficientes oferecidos pela requerida pelo prazo de 12 meses, sendo que na maior parte dos dias, a internet não funcionava.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, infere-se que o pedido de cancelamento foi efetuado em razão da conduta da própria ré, que não prestou o serviço de internet de forma adequada, descumprindo o contrato e levando a autora a buscar o atendimento de outra empresa. Logo, o cancelamento do plano, sem a incidência de quaisquer multas, era medida de rigor. Nesse sentido:

“RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – INTERNET E TELEFONIA FIXA– RELAÇÃO CONSUMERISTA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS – MATÉRIA PRELIMINAR. Requerente que suscita cerceamento de defesa pelo indeferimento da emenda da petição inicial. Descabimento. Inviável a emenda posterior à juntada de contestação pela requerida, sem anuência da prestadora de serviços para a formulação de novos pedidos. Matéria preliminar afastada. RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – INTERNET E TELEFONIA FIXA– RELAÇÃO CONSUMERISTA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPARATÓRIA DE DANOS MORAIS - MÉRITO. Alegação de falha do serviço devido a recusa de transferência de linha para o novo endereço empresarial do requerente, além de cobrança de multa indevida. Pedidos para afastamento da cobrança e reparação moral. Sentença de improcedência delarada a legalidade da multa, devido ao desfazimento antecipado do contrato pelo autor. Apelo do requerente pleiteando o acolhimento dos pedidos condenatórios. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Elementos probatórios que apontam a falha do serviço, pois houve mudança de endereço do autor, sem que a companhia telefônica tenha atendido ao pedido de transferência do ramal, mantendo a cobrança por

serviço não prestado. Cancelamento da linha que decorreu da própria conduta da prestadora de serviços, afastada a incidência de multa por quebra de fidelidade. Danos morais configurados ante o período de privação do serviço. Fixação do valor condenatório em consonância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Readequação da distribuição do ônus sucumbencial. Improcedência em primeiro grau. Sentença reformada. Recurso de apelação provido para impor condenação da demandada no pagamento de reparação moral, melhor adequada a verba honorária sucumbencial com base no parágrafo 8º do artigo 85 do Código de Processo Civil, descabida a majoração com base no parágrafo 11 do artigo 85 do mesmo Códex.” (TJSP; Apelação Cível 1042783-81.2023.8.26.0002; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

“Apelação. Internet. Ação de rescisão contratual cumulada com declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Autor que alega falha na prestação de serviço. Ausência de demonstração de que o serviço foi efetivamente prestado. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Ademais, consumidor que não tem como produzir prova de fato negativo. Diversos protocolos de atendimento, ademais, indicados na inicial, sem impugnação pela ré. Possibilidade de cancelamento do contrato sendo inexigível a multa de fidelidade. Dano moral configurado. Teoria do desvio do tempo produtivo do consumidor. Quantum indenizatório corretamente fixado. Honorários sucumbenciais mantidos. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006914-73.2022.8.26.0008; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2022; Data de Registro: 06/12/2022)

Ao longo do contrato, a autora não conseguiu utilizar a internet em diversas ocasiões, fato que a levou a entrar em contato com a requerida inúmeras vezes, buscando solução para o problema. Além disso, após a concessão da tutela de urgência para o cancelamento do plano, ainda recebeu cobranças indevidas da ré, referentes aos meses subsequentes ao cancelamento, vindo a ser negativada mesmo havendo ordem judicial expressa determinando que a requerida deveria se abster de negativar o nome da autora em razão do não pagamento das parcelas vencidas após agosto de 2022 (fls. 78).

O caso ultrapassa o mero aborrecimento, alcançando a esfera extrapatrimonial da autora, causando-lhe grande frustração e angústia.

Diante de todo o ocorrido, presente a violação moral à consumidora, desamparada pelo fornecedora, ao adquirir o plano de internet, sem conseguir a solução desejada para o problema, que se arrastou por meses e, além disso, foi negativada indevidamente.

Em que pese a falta de critérios objetivos para a fixação dos danos morais, a jurisprudência é firme no sentido de que o valor arbitrado deve servir de elemento dissuasório ao ofensor, sem, contudo, enriquecer indevidamente o ofendido.

Ademais, conforme entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça, a perda de tempo útil do consumidor, que tenta sucessivas vezes obter seu direito junto aos fornecedores, configura dano moral indenizável segundo a teoria do desvio produtivo:

“Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados.” (STJ, AREsp. nº 1.260.458, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 25/04/2018).

No mesmo sentido entende esse E. Tribunal de Justiça:

“RECURSO DE APELAÇÃO – Prestação de serviços de internet – Ação obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Relação de consumo - Inversão do ônus da prova que não afasta o ônus probatório estabelecido pelo art. 373, inciso I, do CPC - Comprovação da indisponibilidade dos serviços de internet móvel no período reclamado pela autora - Ônus de demonstrar fato impeditivo, constitutivo ou extintivo do direito da autora, que competia à ré, e do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 373, II, do CPC – Danos morais configurados – Indenização devida - Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor aplicada para reconhecimento do dano moral decorrentes do tempo despendido pela autora para solucionar os transtornos causados pela falha dos serviços - Valor da indenização por danos morais fixados em R\$ 3.000,00, adequado aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, e suficiente para compensar o dano e desestimular a reincidência – Sentença reformada - Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1081351-06.2022.8.26.0002; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024)

“APELAÇÃO. TELEFONIA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais. Mudança de plano de

internet e telefonia. Sentença de procedência parcial dos pedidos. Apelo da ré. Atualização do portfólio de planos oferecidos. Inovação recursal. Demandada trouxe questões de fato e de direito não alegados em contestação. Previsão dos arts. 1.013 e 1.014 do CPC. Não conhecimento das matérias que inovam em sede de recurso. Apelo da autora. Responsabilidade solidária e objetiva dos fornecedores de serviços. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, pois se mostra suficiente para tornar indene os ofendidos, bem como para inibir a repetição da conduta por parte da demandada. Juros de mora devem fluir desde a citação. Responsabilidade civil contratual. Art. 405 do CC. Apelo da corré. Astreintes. Multa que possui exigibilidade apenas na hipótese de descumprimento do que lhe foi determinado. Fixação de valor máximo que poderá desestimular o cumprimento da obrigação. Quantia que pode ser reduzida pelo magistrado de ofício, caso seja constatado o excesso. Art. 537, §1º, do CPC. Sentença reformada. RECURSO DA RÉ "TELEFÔNICA S/A" NÃO CONHECIDO; RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE; RECURSO DA CORRÉ "AXT TELECOMUNICAÇÕES" NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000927-81.2023.8.26.0538; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Cruz das Palmeiras - Vara Única; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

“RECURSO DE APELAÇÃO – Prestação de serviços de internet – Ação obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais – Relação de consumo - Inversão do ônus da prova que não afasta o ônus probatório estabelecido pelo art. 373, inciso I, do CPC - Comprovação da indisponibilidade dos serviços de internet móvel



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no período reclamado pela autora - Ônus de demonstrar fato impeditivo, constitutivo ou extintivo do direito da autora, que competia à ré, e do qual não se desincumbiu, nos termos do art. 373, II, do CPC - Danos morais configurados - Indenização devida - Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor aplicada para reconhecimento do dano moral decorrentes do tempo despendido pela autora para solucionar os transtornos causados pela falha dos serviços - Valor da indenização por danos morais fixados em R\$ 3.000,00, adequado aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, e suficiente para compensar o dano e desestimular a reincidência - Sentença reformada - Recurso provido. " (TJSP; Apelação Cível 1081351-06.2022.8.26.0002; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024)

No caso em tela, tendo a parte autora demonstrado a necessidade de reparos por diversas vezes e a persistência dos problemas apresentados, o seu desvio produtivo foi comprovado, configurando-se o dano moral.

O valor da indenização por dano moral deve ser fixado em montante que iniba o ofensor no cometimento de novos atos e não cause enriquecimento indevido àquele que teve seu direito violado.

Desse modo, o arbitramento da indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se razoável e proporcional, diante da pretensão autoral, sem implicar enriquecimento da parte autora, mas levando-se em conta as possibilidades econômico-financeiras da parte ré, de modo a desestimular a atitude praticada pela última.

Quanto à incidência de juros e correção monetária, tal valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deverá ser corrigido a partir da data do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça), com incidência de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação (artigo 397, parágrafo único, do Código Civil; e artigo 240 do Código de Processo Civil).

Vale ressaltar que a r. sentença confirmou a tutela de urgência concedida às fls. 78 e, diante da comprovada negatização do nome da autora, a multa arbitrada (R\$ 3.000,00) poderá ser exigida em incidente próprio (cumprimento de sentença).

Portanto, o recurso do autor merece ser provido em parte, apenas para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, e o recurso da ré deve ser desprovido. Em razão da maior sucumbência da parte ré, esta deverá arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso do autor, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido a partir da data do arbitramento, e com incidência de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso adesivo da ré.

RODOLFO CÉSAR MILANO

Relator