



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414955

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003272-10.2023.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante ELIZIA VENANCIO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados AMERICA NET LTDA e REDE INFORMÁTICA E INTERNET LTDA EPP - REDE TELECOM.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003272-10.2023.8.26.0024

Apelante : Elizia Venancio (Justiça Gratuita).
Advogada : Caroline Bandeca Barruca (Fls: 10).
Apelada : America Net Ltda.
Advogada : Fabiola Ferramenta Muniz de Faria (Fls: 77).
Apelado : Rede Informática e Internet Ltda Epp - Rede Telecom.
Advogados : Julia Amboni Burigo (Fls: 128) e outro.
Comarca: Andradina
Voto nº 19657
gdv

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. Sentença de parcial procedência, que concedeu a tutela antecipada para o devido restabelecimento da internet à autora e para condenar as rés, de forma solidária, à restituição, de forma simples, do valor pago indevidamente (R\$ 89,90), afastando o pedido de indenização por dano moral e não se manifestando quanto ao pedido de abatimento do preço, diante da suspensão do serviço de internet. **Inconformismo da autora.** Restituição que deve mesmo ser no valor de R\$ 89,90, tendo em vista que não há nada que indique que a autora foi cobrada ou pagou outras faturas em dobro. Restituição que deve ocorrer de forma simples, tendo em vista que foi a própria consumidora que, por equívoco, pagou duas vezes o mesmo boleto. Autora que deve ser restituída dos valores proporcionais aos dias em que ficou sem a prestação dos serviços de internet, quantia a ser apurada em liquidação de sentença. Danos morais. Ausência de elementos que indiquem que a situação ultrapassou mero aborrecimento/frustração decorrente de simples ilícito contratual. Situação que não ocasionou ofensa aos direitos da personalidade, constrangimentos, ou sofrimento intenso e profundo a parte, que justifique uma condenação pecuniária com caráter indenizatório. Danos morais não verificados. Sentença reformada em parte. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Cuida-se de apelação interposta pela autora (fls. 200/205) contra a r. sentença que julgou a ação de indenização por danos morais c/c repetição do indébito parcialmente procedente, para deferir a tutela de urgência para o pronto restabelecimento da internet e para condenar as rés, de forma solidária, à restituição, de forma simples, do valor pago indevidamente (R\$ 89,90), atualizado pela Tabela Prática do TJSP desde a data do

desembolso e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês a partir da citação; e para afastar o pedido de indenização por dano moral. Não havendo menção quanto ao pedido formulado na inicial de abatimento do preço pelo período de suspensão da internet (fls. 188/192).

Inconformada, **a autora alega que** mantém um contrato de prestação de serviços de internet com as rés e que no dia 23/05/2023 foi surpreendida por uma notificação da empresa de que não havia sido identificado o pagamento da fatura do mês, resultando na suspensão dos serviços. Afirma que após a resolução desse problema, com o pagamento dos valores devidos pelas faturas de março, abril e maio/2023, ela novamente se deparou com uma cobrança indevida (em 29/05/2023) e com a interrupção no fornecimento de internet. Sustenta que tentou resolver a situação, mas sem êxito, tendo ficado vários dias sem acesso à internet. Nesse contexto, defende que as rés devem ser condenadas a indenizá-la por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00. Aduz, também, que as rés estavam cobrando R\$ 269,70, referente a uma dívida já adimplida, e que ela deve ser ressarcida dos valores, em dobro. Pontua, ainda, que deve ocorrer o abatimento proporcional na fatura dos dias em que o serviço ficou interrompido indevidamente. Requer a reforma da r. sentença.

Contrarrazões somente da corré Rede Informática de Internet S/A às fls. 216/224.

É O RELATÓRIO.

O recurso merece parcial provimento.

Primeiramente, observa-se pela inicial que a autora possuía faturas em aberto, que foram pagas após o contato com as rés. Poucos dias depois, ela foi novamente cobrada, entretanto, percebe-se tanto pela sua narrativa, tanto pela mensagem de texto juntada às 21/22, que não há nada que indique que a cobrança se refere a todos os meses inicialmente mencionados, e não apenas ao mês de maio.

Além disso, em sua contestação, a corré Rede Informática,

juntou telas sistêmicas que indicam que ocorreu pagamento em dobro no “totem”, no dia 08/05/2023, uma vez que um pagamento foi realizado no débito e outro no crédito, com intervalo de menos de um minuto nas operações (fls. 143). E a versão da corrê é corroborada pelos comprovantes de pagamentos juntados pela autora às fls. 23/24, no qual é possível verificar que ela pagou duas vezes o mesmo boleto (verificado através do mesmo código de barras nos dois documentos), no mesmo dia, com o intervalo de um minuto entre um pagamento e outro, sendo que um foi no débito e outro no crédito.

Portanto, como concluiu a r. sentença, que era mesmo o caso de se determinar a restituição apenas da prestação referente ao mês de 05/2023, que totaliza R\$ 89,90, paga em duplicidade.

Além disso, tendo em vista que o pagamento em dobro ocorreu por equívoco da própria consumidora, não é o caso de determinar a restituição do valor em dobro.

Porém, no que tange ao pedido de restituição dos valores referentes aos dias em que ficou sem a prestação dos serviços (formulado na inicial, apesar de não analisado na r. sentença), assiste razão a autora, tendo em vista a impossibilidade de enriquecimento ilícito por parte das rés, ressaltando que este valor deverá ser apurado proporcionalmente em liquidação de sentença.

Por fim, no que tange ao dano moral, a r. sentença não merece reforma, tendo em vista que é pacífico o entendimento de que somente casos excepcionais fazem exsurgir o dever de indenizar, ou seja, apenas as situações que, de fato, venham a atingir a intimidade, a honra e a imagem da pessoa.

Porém, no caso, não há nenhum elemento que indique que a situação ultrapassou mero aborrecimento/frustração decorrente de simples ilícito contratual, ressaltando que a autora ficou poucos dias sem acesso ao serviço de internet.

Em outras palavras, a situação não ocasionou ofensa aos direitos

da personalidade, constrangimentos, ou sofrimento intenso e profundo a parte, que justifique uma condenação pecuniária com caráter indenizatório.

Sendo assim, não era mesmo o caso de condenação em dano moral.

Isto posto, de rigor a reforma da r. sentença, apenas para determinar que a devolução do valor deve ser em dobro e que para que seja restituído a autora os valores proporcionais aos dias em que ela ficou sem a prestação dos serviços.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero pré-questionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Ante o resultado da demanda, o regime de sucumbência deve ser mantido como fixado na r. sentença, inclusive no que tange aos honorários sucumbenciais.

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, apenas para determinar que seja restituído à autora os valores proporcionais aos dias em que ela ficou sem a prestação dos serviços de internet.

ANA MARIA BALDY
Relatora