



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

Registro: 2025.0000417467

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUIZ MIGUEL SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

4ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista – São Paulo/SP

Apelante: LUIZ MIGUEL SILVA

Apelado: TELEFONICA BRASIL S.A.

MM. Juíza de Direito: Dra. ADRIANA BERTIER BENEDITO

VOTO Nº 42.165

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Relação de consumo. Responsabilidade civil do fornecedor pelo vício do produto – atraso e violação ao dever de informação. Teoria do desvio produtivo. Danos morais devidos. Situação noticiada que ultrapassa o mero dissabor. Verba arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuidam os autos de **ação de obrigação e fazer**, cumulada com **indenização por danos morais**, ajuizada por **Luiz Miguel Silva** contra **Telefonica Brasil S.A.** A r. sentença de fls. 204/206 dirimiu a controvérsia nos seguintes termos:

“Posto isto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação, nos termos art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, para confirmar a medida liminar e determinar que a requerida regularize o acesso do requerente, nos termos contratados.

Considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte adversa que fixo em 10% do valor da causa.”

Não se resignando com o desenlace dado à controvérsia, o requerente interpôs, a fls. 209/218, recurso de apelação. Aduz que os fatos noticiados são suficientes para a caracterização dos danos morais,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

sobretudo diante do longo período de tratativas visando à regularização de sua situação financeira, inclusive perante o Procon. Assinala que mesmo diante de sua assertiva de buscar a liquidação dos valores, ainda sofreu ameaça de apontamento de seu nome perante os órgãos restritivos de crédito.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos legais para sua admissibilidade. Contrarrazões a fls. 222/233.

É o relatório.

Cuida-se de **ação de rescisão contratual**, cumulada com **reparação de danos**, decorrente de compra e venda de bem móvel. Relata o autor, em síntese, que adquiriu da ré um aparelho condicionador de ar, no dia 19/12/23. Diz que o produto não foi entregue na data aprazada, motivo por que, munido de informações da reputação da ré na rede mundial de computadores, pediu o desfazimento do contrato. Afirma que notificou a empresa perante o sítio eletrônico *Reclame Aqui* e pelo *Procon*, mas não obteve resposta. Requer a restituição dos valores pagos, na forma dobrada. Refere-se à ocorrência de danos morais.

Ao prestar a tutela jurisdicional, a MM Juíza de Direito acolheu em parte o pedido do autor sob fundamento da existência de evidências da falha na prestação dos serviços, mas apenas para o deferimento da tutela cominatória.

Mas, respeitada a convicção de Sua Excelência, é caso de parcial modificação do julgado.

Não há como se negar que o Código de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) estende seu senhorio sobre a situação retratada nos autos. E, por força do primado da lei consumerista, imperam, como diretrizes para a atuação da lei ao caso concreto, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em face dos consumidores.

Em se tratando de relação de consumo, *“o novo regime de vícios no CDC caracteriza-se como um regime de responsabilidade legal do fornecedor, tanto daquele possui um vínculo contratual com o consumidor, quanto daquele cujo vínculo contratual é apenas com a cadeia de fornecedores.”¹*

Se se empregar o raciocínio silogístico para a compreensão e solução da controvérsia, a premissa maior há de ser o art. 14, § 1º, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

No que respeita à matéria de fundo, é incontroversa a ocorrência da falha na prestação de serviços, sobretudo diante da ausência de impugnação especificada pela ré. É o que basta para a configuração

¹ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. RT: São Paulo, 2003, p. 287.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

da responsabilidade civil do acionado, a qual, repisa-se, é objetiva, dispensando, assim, a apuração de culpa da requerida.

Em verdade, não há prova no sentido de que tivesse dado o prévio e adequado conhecimento acerca do prazo para a consecução dos serviços ou ao menos justificativa plausível para sua demora.

Consubstanciada, destarte, a ofensa ao direito à informação do consumidor, um dos pilares da legislação consumerista, previsto nos artigos 6º, III, e 39, II, do CDC.

No que se refere ao prejuízo material, cumpre reconhecer ter sido dada a acertada solução à controvérsia, na medida em que realizada a restituição dos valores.

Ainda, o dano moral caracteriza-se, essencialmente, pelo sofrimento íntimo do ofendido. E, para a análise de sua configuração e, por conseguinte, do direito à reparação, é necessário o concurso dos seguintes elementos: a conduta ilícita, o dano e o nexo causal entre ambos.

E eles, efetivamente, ficaram evidenciados nestes autos, haja vista o atraso injustificado para a regularização do cadastro financeiro do autor, aliado à absoluta falta de informação ao consumidor, dão causa à reparação por danos morais.

É senso comum que a ocorrência de tais situações efetivamente causa imensos transtornos ao usuário que, a fim de solucionar o problema, normalmente é obrigado a realizar inúmeras ligações à fornecedora, em dias e horários diferentes, tendo ainda que se socorrer de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

órgãos de defesa do consumidor, com perda de tempo de trabalho e lazer, numa verdadeira "*via crucis*" (teoria da perda do desvio produtivo).

Nessa direção:

“Prestação de serviço. Telefonia. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização. Ré que, indevidamente, debitou da conta bancária da autora valores que não correspondiam ao plano contratado e realizou reiteradas cobranças por débito inexistente. Questão não solucionada na via administrativa, não obstante as tentativas da autora para que a ré desse solução adequada ao caso. Desvio produtivo da consumidora, na medida em que realizou inúmeras reclamações, para, ao final, não obter solução definitiva, sendo compelido a buscar a intervenção judicial. Aborrecimentos experimentados pela autora que ultrapassam aqueles vividos quotidianamente. Dano moral configurado. Indenização devida, que deve ser arbitrada na quantia de R\$5.000,00, por ser compatível com as circunstâncias do caso vertente, não impondo gravame excessivo à agente ou gerando vantagem desproporcional à vítima. Recurso parcialmente provido.”²

“APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C REPARAÇÃO DE DANOS. Serviço de telefonia. Mora na conclusão de procedimento de portabilidade de linha telefônica, obstando acesso do autor ao serviço por tempo demasiado. Improcedência da ação. Apelo do autor, pugnando pela condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Autor que, em razão do irregular procedimento de portabilidade, permaneceu sem sua linha telefônica. Indenização cabível, considerando a essencialidade do serviço que foi sonegado, o desvio produtivo demonstrado, além do dissabor pela inviabilização do exercício pleno da atividade econômica desenvolvida pelo apelante. "Quantum" indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Sentença reformada em parte. Sucumbência recíproca. RECURSO PROVIDO”³

2 TJSP – 34ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1025962-60.2022.8.26.0576 – Rel. Des. **Gomes Varjão** – J. 26/02/2024.

3 TJSP – 34ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1010040-74.2021.8.26.0006 – Rel. Desª. **Celina Dietrich Trigueiros** – J. 11/04/2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

O único desafio, portanto, é o de fixar a quantificação da indenização, mantendo-a ou reduzindo-a.

Não se pode olvidar que a importância a ser paga não pode dar causa a indesejável locupletamento ilícito da outra parte, de sorte a desvirtuar o instituto. Assim, deve o magistrado pautar seu julgamento mediante utilização das regras de experiência (CPC, art. 375), guiando-se sempre nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Desse modo, levando em consideração a gravidade e extensão dos danos, mostra-se adequada a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante razoável e suficiente para servir de conforto à parte ofendida, não se revelando exagerado ou desproporcional às peculiaridades da espécie. Sobre referida soma, incidirão correção monetária desde o presente arbitramento (STJ, Súmula 362) e juros de mora legais, devidos a partir da citação (observados os ditames da Lei Federal 14.905/24).

Diante dessas considerações, o recurso do autor merece parcial provimento, a fim de se julgar **procedente** a demanda, nos termos do art. 487, I, do CPC, e condenar a requerida também à reparação por danos morais, nos termos já anunciados. Em razão da sucumbência integral (Súmula 326 do STJ), arcará a ré com as custas e despesas do processo, além dos honorários advocatícios da parte adversa, estimados em 20% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, §§ 2º e 11).

Postas estas premissas, **dá-se provimento parcial** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
34ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1020184-08.2024.8.26.0005

Antonio (Benedito do) **Nascimento**
RELATOR