



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429945

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051995-92.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TIM S/A, é apelada ERCILIA MARTINS LOPES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso na parte conhecida. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO**
APELANTE: **TIM S/A**
APELADA: **ERCILIA MARTINS LOPES**

VOTO N.º 27.471

TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Alegações genéricas sem relação com os fatos discutidos nos autos. Não conhecimento. Recurso que não impugnou especificamente os fundamentos da sentença. Hipótese de não conhecimento. Requisitos do art. 1.010, II e III, do CPC não preenchidos. Infringência à dialeticidade. Impugnação dos danos morais. Afastamento. Perda do tempo útil devidamente comprovada nos autos. Autora que registrou, inclusive, reclamação na Anatel e ficou por quase 5 meses sem a linha telefônica. Quantia fixada em valor razoável e proporcional. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO, NA PARTE CONHECIDA.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes pela sentença de fls. 219/224, para: “a) *DETERMINAR que a ré conclua o serviço de portabilidade e ative a linha telefônica de titularidade da autora, nos exatos termos contratados, confirmando a tutela urgência concedida; e b) CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça), com base no índice IPCA, apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde comparecimento espontâneo do réu ao feito até 29/08/2024 (inclusive), e, a partir de 30/08/2024, os juros deverão calculados com base na taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil. Com fundamento no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil e na Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais eventualmente antecipadas e de honorários advocatícios sucumbenciais em favor da patrona da autora, que fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação”.*

Apela a ré (fls. 227/241), sustentando, em suma que *“existem fatores totalmente externos ao planejamento e construção da rede que afetam diretamente a qualidade do serviço”*. Assevera que *“no que se refere a taxa de acessibilidade, cumpre destacar que a operadora atingiu porcentagem SUPERIOR a margem estabelecida pela ANATEL”*. Entende provada excludente de responsabilidade. Discorda da ocorrência de danos morais indenizáveis, requerendo, subsidiariamente, a redução do montante arbitrado.

Recurso tempestivo.

Contrarrazões a fls. 266/287.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento, na parte conhecida.

A r. sentença de fls. 219/224 assim decidiu o litígio, *in verbis*:

“(…) Vistos.

De início, rejeito a alegação preliminar de falta de interesse de agir, pois a prova dos fatos constitutivos do direito da autora é questão que diz respeito ao mérito.

Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação.

Diante da desnecessidade e da falta de interesse das próprias partes na produção de outras provas, aprecio imediatamente o mérito, com fundamento no artigo 355, I, do Código de Processo Civil.

No presente caso, há relação de consumo entre as partes, sendo a autora consumidora e a empresa de telefonia, fornecedora de serviços, nos termos dos artigos 2º, caput, e 3º, caput, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Assim, sem dúvidas, a relação entre as partes é regida pelas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

Havendo relação de consumo, o artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 prevê como direito do consumidor a facilitação de sua defesa, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando houver verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor.

As controvérsias dizem respeito à regularidade da portabilidade numérica solicitada pela autora e à ocorrência de dano moral.

No caso, os documentos de fls. 32/42 comprovam que o pedido de portabilidade numérica foi realizado pela autora através do canal de atendimento oficial da TIM no WhatsApp, restando comprovada a relação jurídica entre as partes. Além disso, a mensagem eletrônica de 'entrega de chip' foi enviada pelo mesmo aplicativo, o que demonstra o

conhecimento da ré acerca do pedido e seu compromisso em fornecer o serviço.

Por óbvio, é absolutamente impossível à autora fazer prova de fato negativo, qual seja, de que, não recebeu o chip de telefonia, de modo que cabia à ré comprovar que cumpriu sua parte no processo de portabilidade, ou seja, que entregou o chip à cliente, ônus do qual não se desincumbiu.

Ora, a operadora possui meios para rastrear a entrega de chips, como por exemplo, através de comprovantes de entrega dos correios ou transportadoras. A mera alegação de inexistência de relação jurídica é frágil e não condiz com as provas documentais apresentadas.

Diante disso, evidencia-se que, sem justificativa idônea, a requerida não prestou o serviço contratado, e somente enviou o chip e reativou a linha telefônica, em razão da ordem judicial, ignorando os reclamos da autora, na via extrajudicial.

Dispõe o artigo 927, caput, do Código Civil que “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”. Já o parágrafo único prescreve que “haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

Ainda, o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor prescreve que “o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (...)”.

Portanto, em se tratando de caso de responsabilidade civil objetiva, a ré responde pelos danos causados à autora, vítima do evento, decorrentes da prática de ato ilícito, independentemente de culpa. Em outros termos, o dever de indenizar independe da prova da culpa, bastando o nexo causal entre a ação e o dano. Ressalto que, não havendo qualquer justificativa para a não conclusão da portabilidade da linha telefônica, restou configurada falha na prestação do serviço por parte da operadora, que deveria ter sido mais diligente na resolução dos entraves operacionais. Dessa forma, a autora tem o direito à reativação e manutenção da linha nos termos contratados.

Por certo, em razão da falha da ré, a autora não pôde usufruir da linha telefônica por quase 6 (seis) meses (de junho a dezembro de 2024), fato que, somado à inércia da empresa de telefonia ré em solucionar o problema, ultrapassa muito os meros dissabores, irritações e preocupações rotineiras. Não há dúvidas de que houve mácula de sua honra subjetiva e objetiva e intenso abalo psicológico, que configuram dano moral indenizável.

Utilizados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, fixo indenização por

dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (sete mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora mensal, desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. No caso, tendo em vista comparecimento espontâneo, este supre a falta de citação, passando a fluir os juros a partir da data no ingresso da ré no feito (08/07/2024).

Em razão da alteração dos artigos 389 e 406 do Código Civil, resultante da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deve ser calculada com base no índice IPCA, apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), (ante a ausência de convenção entre as partes ou de lei específica), contudo a incidência dos juros moratórios deve obedecer às seguintes variáveis:

1) até 29/08/2024 (inclusive): os juros de mora são de 1% (um por cento) ao mês, desde o comparecimento espontâneo da ré ao feito.

2) A partir de 30/08/2024 (início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024, conforme dispõe o artigo 5º, II), devem incidir juros fixados de acordo com a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código

Civil (artigo 406, § 1º, do Código Civil). Por fim, para fixação dos

honorários advocatícios sucumbenciais em favor da patrona da parte autora incide a norma prevista no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, pois o valor da causa não é inestimável, tampouco irrisório. Ademais, ainda que o valor dos honorários advocatícios fosse irrisório, qualquer que fosse o percentual adotado (10 a 20%), o Juízo não estaria obrigado a adotar o valor tabelado previsto pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, conforme artigo 85, § 8º-A, do Código de Processo Civil, sob pena de se contrariar a própria finalidade do arbitramento da verba honorária por apreciação equitativa, pois não se levariam em consideração as circunstâncias e as peculiaridades de cada caso concreto.

Aliás, se os próprios advogados não são obrigados a adotar os valores constantes da Tabela da OAB, por ser mera fonte de referência e recomendação, também não o são os magistrados, que continuam com a competência para fixar o valor dos honorários por apreciação equitativa.

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a demanda, para: a) DETERMINAR que a ré conclua o ervão de portabilidade e ative a linha telefônica de titularidade da autora, nos exatos termos contratados, confirmando a tutela urgência concedida; e b) CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça), com base no índice IPCA, apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde comparecimento espontâneo do réu ao feito até 29/08/2024 (inclusive), e, a partir de 30/08/2024, os juros deverão calculados com base na taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil.

Com fundamento no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil e na Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais eventualmente antecipadas e de honorários advocatícios sucumbenciais em favor da patrona da autora, que fixo em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

Com o trânsito em julgado, intimem-se as partes. Nada sendo requerido no prazo de trinta dias, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe. P. I."

As alegações recursais da ré, no entanto, não impugnam em nenhum momento - para além das alegações genéricas sobre instabilidade e interrupção de sinal - de modo específico, os fundamentos da decisão recorrida (não atendimento do pedido de portabilidade), em violação ao princípio da dialeticidade.

Desse modo, alternativa não resta senão o não conhecimento do recurso, por força do disposto no art. 1.010, II e III, do CPC:

Art. 1.010. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterà:

(...)

II - a exposição do fato e do direito;

III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade;

Assim sendo, obviamente, deixou o recurso de atacar, de forma específica, os fundamentos da sentença, o que não é admitido pelo ordenamento jurídico, deixando de indicar, com precisão, qual o equívoco da decisão hostilizada.

Neste sentido, se não há correlação entre as razões recursais com a argumentação constante da sentença, evidentemente, o apelo não tem o condão de proporcionar a reforma do julgado. Aliás, sequer cuidou em repetir os argumentos da peça de defesa, que, ao menos, referiam-se ao pedido de portabilidade, fato efetivamente discutido nos autos.

Neste sentido, ensinam Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery:

Para que o recurso de apelação preencha o pressuposto de admissibilidade da regularidade formal, é preciso que seja deduzido pela petição de interposição, dirigida ao juiz da causa (a quo), acompanhada das razões do inconformismo (fundamentação) e do pedido de nova decisão, dirigidos ao juízo destinatário (ad quem), competente para conhecer e decidir o mérito do recurso, tudo isso dentro dos próprios autos principais do processo. Faltando um dos requisitos formais da apelação, exigidos pela norma ora comentada, não estará satisfeito o pressuposto de admissibilidade e o tribunal não poderá conhecer do recurso. (in “Código de Processo Civil comentado e legislação processual em vigor”, 13ª ed., RT, p. 514).

A propósito, cita-se a jurisprudência do C. STJ e desta Corte de Justiça relativa ao tema:

A regularidade formal é requisito extrínseco de admissibilidade da apelação, impondo ao recorrente, em suas razões, que decline os fundamentos de fato e de direito pelos quais impugna a sentença recorrida. 2. Carece do referido requisito o apelo que não faz qualquer menção ao decidido na sentença, abstendo-se de impugnar o fundamento que embasou a improcedência do pedido. 3. É cediço na doutrina que as razões de apelação (fundamentos de fato e de direito), que podem constar da própria petição ou ser oferecidas em peça anexa, compreendem, como é intuitivo, a indicação dos erros in procedendo, ou in judicando, ou de ambas as espécies, que ao ver do apelante viciam a sentença, e a exposição dos motivos por que assim se hão de considerar. Tem-se decidido, acertadamente, que não é satisfatória a mera invocação, em peça padronizada, de razões que não guardam relação com o teor da sentença (Barbosa Moreira, Comentários ao Código de Processo Civil, Volume V. Rio de Janeiro, Forense,

1998, p. 419). 4. Precedentes do STJ: REsp 338.428/SP, 5ª Turma, Rel. Min. Jorge Scartezzini, 28.10.2002; REsp 359.080/PR, 1ª Turma, Rel. Min. José Delgado, 04.03.2002; REsp 236.536/CE, 6ª Turma, Rel. Min. Hamilton Carvalhido, j. 26.06.2000. 5. Agravo Regimental desprovido. (STJ, AgRg no REsp 1026279/RS, 1ª Turma, Rel. Min. Luiz Fux, j. 04.02.2010)

Constitui pressuposto objetivo de admissibilidade de qualquer recurso a motivação, cumprindo ao recorrente não apenas declinar as razões de seu. inconformismo, mas atacar precisamente os fundamentos que embasaram a decisão recorrida (CPC, art. 514, II). (STJ, AgRg na SL 106/PB 2004/0099428-9, Corte Especial, Rel. Min. Edson Vidigal, j. 29.06.2005).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Administração condominial. Ação declaratória de inexigibilidade do débito. Sentença de parcial procedência do pedido. Apelo da ré. Preliminar de cerceamento do direito de defesa e de produzir prova rejeitada. Mérito. Matéria de fundo em discussão. Preliminar de inépcia recursal suscitada nas contrarrazões. Acolhimento. Razões recursais dissociadas dos fundamentos jurídicos da sentença recorrida. Falta de questionamento específico da motivação dada pelo Juízo de primeiro grau, o que equivale à ausência de fundamentação. Falta de congruência com o que foi decidido. Violação ao princípio da dialeticidade. Requisitos do art. 1.010, incs. II e III, do CPC não atendidos. Modificação dos critérios de distribuição do ônus da sucumbência. Não acolhimento. Autor que decaiu de parte mínima do pedido. Dever das apelantes pagarem sozinhas as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte vencedora. Aplicação da regra prevista no parágrafo único, do art. 86 do CPC. Sentença mantida. **RECURSO NÃO CONHECIDO EM PARTE E, NA PARTE CONHECIDA, NÃO PROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1027700-82.2020.8.26.0114; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/10/2021; Data de Registro: 19/10/2021)

APELAÇÃO. PROCESSUAL CIVIL. FALTA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. Reprodução da contestação. Inobservância do art. 1.010 do CPC. Aplicação do art. 932, III, do CPC. **RECURSO NÃO CONHECIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1000939-69.2020.8.26.0322; Relator (a): Alves Braga Junior; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2021; Data de Registro: 30/05/2021)

APELAÇÃO – "AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS" – Prestação de Serviços Jurídicos – Contratação de advogado, para ingressar com ação previdenciária junto ao INSS- Levantamento de numerário na ação previdenciária- Ausência de prestação de contas à cliente- Sentença de procedência - Recurso da ré – Transcrição da contestação – Ausência de crítica à sentença guerreada – Violação ao Princípio da Dialeticidade – Art. 932, III, do CPC – Precedentes – **RECURSO NÃO CONHECIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1000321-47.2015.8.26.0081; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito

Privado; Foro de Adamantina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 14/08/2018; Data de Registro: 15/08/2018)

APELAÇÃO. PROMESSA DE COMPRA E VENDA. AÇÃO DE COBRANÇA. RAZÕES RECURSAIS DISSOCIADAS DA SENTENÇA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA. RECURSO NÃO CONHECIDO. A apelante, em suas razões recursais, não impugnou especificamente os fundamentos da sentença proferida, haja vista que o inconformismo recursal deixou de contrariar e atacar os fundamentos contidos no comando sentencial naquilo que lhe trouxe prejuízo. É decorrência do princípio da dialeticidade a impugnação específica dos fundamentos do ato decisório, cuja inobservância implica em irregularidade formal, por infringência ao disposto no art. 1.010, II e III, do CPC/2015, tornando inadmissível o presente recurso de apelação.

(TJSP, Apelação nº 1025464332018.8.26.0576, 31ª Câmara de Direito Privado, Relator Des. Adilson de Araújo, j. 06.05.2019)

APELAÇÃO CÍVEL - Locação - Ação de despejo por falta de pagamento cumulada com cobrança - Sentença de procedência - Recurso do réu - Razões recursais que se revelam mera reprodução literal da contestação - Ausência de crítica específica à sentença, expondo as razões pelas quais o julgado se encontra equivocado - Violação ao princípio da dialeticidade - Inteligência do art. 1.010, II e III, do CPC - Não conhecimento - Aplicabilidade do Art. 932, III, do CPC - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e do C. STJ - Sentença mantida (art. 252 do RITJSP) - RECURSO NÃO CONHECIDO. Majorados honorários advocatícios sucumbenciais (art. 85, § 11, do CPC), observando-se o disposto no art. 98, § 3º, do CPC.

(TJSP; Apelação Cível 1002075-77.2019.8.26.0309; Relator (a): Sergio Alfieri; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2021; Data de Registro: 13/03/2021)

Já os danos morais são inegáveis.

A evidente falha na prestação dos serviços trouxe à parte autora demasiado desgaste na tentativa de resolução dos problemas, buscando a ré, sem sucesso, na tentativa de solucionar o problema, demonstrando que, além disso, buscou o Procon para tentar solucionar a questão e, por fim, ajuizando a presente demanda, estando patente, portanto, o descaso da ré e, conseqüente, a perda do tempo útil do consumidor.

A teoria do desvio produtivo do consumidor ganhou notoriedade com a doutrina de Marcos Dessaune. Consiste na indenização pela perda do tempo livre, diante de uma situação de mau atendimento, desviando-se o consumidor de suas competências com o objetivo de resolver problema criado pelo

próprio fornecedor. É, pois, consagradora do direito constitucional à proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, da Constituição Federal), assim como à proteção contra práticas comerciais abusivas (art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor), à efetiva prevenção e reparação aos danos patrimoniais e morais (art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor), e aos deveres anexos de proteção, cuidado e cooperação, decorrentes da boa-fé objetiva.

A jurisprudência desse Egrégio Tribunal, por sua vez, também afirma o direito à indenização por danos morais em casos análogos, tanto pelo fundamento da violação aos direitos da personalidade, como também pela teoria do desvio produtivo do consumidor.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Serviço de telefonia móvel. Ação indenizatória. Portabilidade não realizada. Sentença de procedência, fixando indenização de R\$ 12.000,00. Recurso do réu que não comporta provimento. Violação ao dever de informação configurada. Operadora que deixou de informar os requisitos para a portabilidade ao consumidor, que acabou sem acesso ao serviço de telefonia móvel e impedido de desempenhar sua atividade econômica de empresário do ramo alimentício. Dano moral in re ipsa, agravado pelo desvio produtivo e pelos transtornos comerciais. Indenização fixada em quantum adequado. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1017495-59.2022.8.26.0005; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)

APELAÇÃO. Ação de repetição de indébito cumulada com pedido indenizatório. Prestação de serviços. Telefonia. Sentença de procedência. Inconformismo da parte ré. Preliminar. Gratuidade. Pessoa física. Presunção legal de hipossuficiência. Artigo 99, §3º, Código de Processo Civil. Elementos do caso concreto incapazes de infirmar a presunção legal. Benefício mantido. Mérito. Fornecedora ré que não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a regularidade dos serviços prestados. Inexigibilidade de crédito mantida. Dever de ressarcimento da fornecedora. Restituição em dobro dos valores descontados. Artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Danos morais configurados. Ré que não restituiu os valores pagos pela autora em razão da abusividade da cobrança diante do cancelamento do serviço. Aplicação da Teoria de Desvio Produtivo do consumidor. Situação que ultrapassou o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano. Lesão a direito da personalidade pela perda injusta e intolerável do tempo útil da parte consumidora.

Precedentes. Condenação inalterada por ser proporcional à extensão do dano e atende ao caráter dissuasório desse tipo de indenização. Correção monetária. Arbitramento. Juros de mora. Citação. Distribuição do ônus da sucumbência entre as partes como decorrência do princípio da causalidade do qual decorre o da sucumbência, nos termos do disposto nos artigos 82, §2º, e 85, do Código de Processo Civil. Ré que se tornou vencida e deu causa à demanda diante da abusividade de sua conduta. Dever de arcar com o pagamento integral das verbas de sucumbência. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1024304-30.2023.8.26.0361; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

Prestação de Serviço de Telefonia - Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Tutela de Urgência, Exibitória e Indenização - Sentença de procedência. Danos morais fixados em R\$5.000,00. Apelação da requerida. Renovação dos argumentos anteriores. Alegação de falta de comprovação dos fatos alegados e de que a autora visa apenas proveito econômico. Não acolhimento. Caracterizada a falha na prestação do serviço pela ré. Inteligência do art. 14, do CDC. Desperdício de tempo útil na tentativa de solucionar problema gerado pela falha na prestação de serviço. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a ensejar reparação a título de danos morais. mantidos. Obediência aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Valor mantido. Sentença mantida. Recurso improvido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1036550-68.2023.8.26.0002; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

Com relação ao valor, deve-se observar o critério bifásico adotado pelo Superior Tribunal de Justiça, em que em uma primeira etapa se estabelece um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes e, num segundo momento, são consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização (STJ, AgInt no REsp 1719756/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2018, DJe 21/05/2018).

Nessa toada, tendo em vista as circunstâncias do caso, considerando que a parte autora tentou resolver a questão extrajudicialmente (fls. 32/42), inclusive realizando reclamação junto à Anatel, tem-se que a indenização deve ser mantida no montante arbitrado pelo d. Juízo *a quo*, pois atende às funções punitiva e de reparação em hipóteses como a dos autos, e aos critérios



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desta Câmara, considerando, ainda, porque, no segundo momento do aludido critério bifásico da fixação da indenização, verifica-se circunstância agravante no sentido de que a autora ficou com a linha desativada por quase 5 meses, o que desborda da situação de mero aborrecimento do cotidiano.

Diante da determinação do artigo 85, § 11, do CPC/2015, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso, na parte conhecida.**

ALFREDO ATTÍE
Relator