



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433019

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019028-94.2023.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ADELINA GOMES NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

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 ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 36970

APEL. N°: 1019028-94.2023.8.26.0562

COMARCA: SANTOS

APTE.: ADELINA GOMES NUNES

APDA.: TELEFÔNICA DO BRASIL S.A.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Autora ajuizou a presente demanda pretendendo a a condenação da ré na obrigação de fazer, consistente em efetuar a transferência do serviço de telefonia fixa para seu novo endereço e indenização por danos morais, em razão da demora injustificada da transferência. Realização da transferência após citação. Sentença de extinção do feito sem resolução do mérito quanto ao pedido de condenação em obrigação de fazer e de improcedência em relação ao pedido de danos morais. Apelo da autora que se limita ao pedido de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais. Falha na prestação dos serviços. Ocorrência. Demora injustificada na tranferência de serviços de telefonia e internet. Danos morais. Ocorrência. Autora que se viu privada de serviços essenciais por período demasiadamente longo e injustificado, que extrapolou o mero aborrecimento cotidiano. Precedentes. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS com pedido de concessão de tutela de urgência*” (sic) ajuizada por ADELINA GOMES NUNES em face de COMPANHIA TELEFÔNICA DO BRASIL S.A.

Dispensada a audiência de conciliação, a r. sentença (fls. 189/192), disponibilizada no DJe de 30/01/2025 (fls. 194), julgou antecipadamente a ação, nos seguintes termos:

“Isto posto, JULGO EXTINTO o processo, sem resolução do mérito, no que diz respeito ao pedido de obrigação de fazer, nos moldes do artigo 485, inciso VI, do CPC, e JULGO IMPROCEDENTE o pedido remanescente formulado por Adelina Gomes Nunes em face de Telefônica Brasil S/A.

Em decorrência da sucumbência, arcará a autora com as despesas processuais e com os honorários do advogado da ré, esses últimos fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos dos artigos 82, § 2º, e 85, § 2º, do CPC, considerando, para tanto, o trabalho desenvolvido pelo profissional e a complexidade da lide, ficando a cobrança condicionada ao disposto no artigo 98, § 3º, do CPC.”

Inconformada, apela a autora (fls. 195/198).

Alega que “demonstrou de forma clara e precisa que está sofrendo com a demora injustificada na transferência da linha telefônica. A Apelante é pessoa idosa com 83 anos de idade, ficou sem linha telefônica para contatar familiares, médicos, clínicas, enfermeiros e mercados, por culpa exclusiva e descaso da Apelada. A Apelada, por sua vez, realizou diversas promessas vazias, e só transferiu a linha telefônica após a propositura desta demanda.” (fls. 196).

Diz que “a Apelada permaneceu inerte às suplicas da Apelante, somente transferiu a linha após a distribuição da demanda, desrespeitou a lei aplicável ao caso e os direitos da consumidora com idade avançada. Assim, o defeito na prestação de serviços, que se arrastou por mais de 30 dias, ocasionou perda de tempo útil e insegurança, além do transtorno de não poder utilizar um serviço que contratou e pagou.” (fls. 197).

Sustenta que “Estando “Comprovada a abusividade e ineficiência na prestação dos serviços de telefonia, subsiste o dever indenizatório. 2. O dano moral não reclama demonstração de dano

efetivo”2. Outrossim, comprovado o ilícito, a indenização pelo dano moral terá caráter dúplice, pois tanto visa a punição do agente quanto a compensação pela dor sofrida pelo ofendido, devendo representar uma punição para o infrator, capaz de desestimulá-lo a reincidir na prática do ato ilícito e deve ser capaz de proporcionar ao ofendido um bem-estar psíquico compensatório do amargor da ofensa. Importante ressaltar o seguinte julgado: “A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa”3. Assim, o valor pleiteado a título reparatório está em consonância com o melhor entendimento jurisprudencial.” (fls. 198).

Requer o provimento do recurso para que seja a requerida condenada ao pagamento de indenização por danos materiais em montante não inferior a R\$ 8.000,00.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 20).

Contrarrazões pela ré (fls. 202/205).

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda pretendendo a condenação da ré na obrigação de fazer, consistente em efetuar a transferência do serviço de telefonia fixa para seu novo endereço, e indenização por danos morais, ante a demora injustificada de atendimento do pedido.

Primeiramente, anote-se que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, atraindo

para sua dinâmica o regramento especial da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Narra a autora que em virtude de mudança do endereço residencial, solicitou à requerida transferência do serviço de telefonia fixa para seu novo endereço, em 30/06/2023, todavia, a despeito de diversas tentativas (conforme números de protocolo a fls. 02), no dia 14/07/2023, ainda não tinha sido atendida, sendo necessário o ajuizamento da presente demanda.

Diz que sua solicitação só foi atendida após a distribuição da ação, conforme noticiado em 21/08/2023 (fls. 31), todavia a demora injustificada lhe causou diversos transtornos ensejando a condenação em danos morais.

Em sede de contestação a requerida sustentou que não houve falha de prestação em seu serviço, e que a demora na resolução da questão se deu em razão da necessidade de análise técnica para transferência do serviço.

Consoante se depreende dos autos, a r. sentença deu extinguiu o feito sem julgamento do mérito em relação ao pedido de obrigação de fazer, bem como julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, razão pela qual se insurge a autora.

Pois bem.

Embora tenha alegado a requerida que a demora no caso tenha sido justificada, em razão de necessidade de estudo técnico, apresentou defesa com argumentação genérica para justificar o desatendimento ao pedido do consumidor de transferência de endereço do serviço de internet fixa. Em que se restringiu a discorrer sobre seus procedimentos gerais para esse

tipo de serviço, sem abordar as especificidades do caso concreto.

Anote-se que não houve impugnação específica a respeito do desatendimento às reiteradas tentativas de contato do apelado (fls. 02) nem sobre a ausência de uma justificativa técnica específica para sua inércia, ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu (art. 373, II, do CPC).

Ora, inequívoca falha na prestação do serviço e do descaso em relação ao pedido de transferência de endereço – evidenciado pela ausência de resposta aos inúmeros chamados abertos pela consumidora nos canais de atendimento disponíveis –, configura-se a ocorrência de danos morais indenizáveis. O

evento gerou consequências suficientemente graves para comprometer o patrimônio subjetivo do promovente, interferindo em sua dignidade, honra, segurança e confiança, além de provocar frustração em relação ao uso de um serviço essencial.

Ressalte-se que a autora permaneceu sem acesso aos serviços de internet e telefonia por mais de dois meses, demora essa injustificada, ante a ausência de prova concreta de impossibilidade técnica que justificasse a inércia da requerida.

Assim, entende-se pela ocorrência de danos morais no caso em análise. Isso porque, foi submetida a autora a privação indevida de serviço essencial, sobre o qual permaneceu sendo cobrada durante este período em que dele não pôde usufruir, eis que permanecia ativo em seu antigo endereço.

Nesse sentido:

** AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Demora injustificada na realização da transferência dos serviços de telefonia e Internet para o novo endereço da autora. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na improcedência, com pedido subsidiário de redução do "quantum" indenizatório arbitrado. APELAÇÃO autora, que pugna pela majoração da indenização moral e da verba honorária sucumbencial. EXAME DOS RECURSOS: Fornecedora demandada que foi desidiosa quanto ao pedido de transferência de endereço dos serviços de telefonia e Internet. Conduta que gerou dano moral, justificando a indenização moderadamente arbitrada, que deve ser mantida no mesmo patamar em vista das circunstâncias específicas do caso concreto e dos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1088553-02.2020.8.26.0100; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)*

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET FIXA. CONSUMO. Solicitação de transferência de endereço de instalação de internet fixa solicitada pelo consumidor não atendida pela ré. Sentença de procedência. Insurgência da ré. - Falha na prestação de serviços. Falta de atendimento às inúmeras tentativas de contacto emanadas do consumidor ante o não cumprimento do serviço. Apelante que não demonstrou a alegada inviabilidade técnica para atender à solicitação do consumidor. - Danos morais. Confirmação. Lesão anímica decorrente da falha na prestação dos serviços. Afronta a direitos de personalidade. Potencialidade lesiva. Indenização fixada em primeiro grau comporta redução para melhor se adequar às peculiaridades do caso concreto e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada para esse fim. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1023622-48.2023.8.26.0564; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2024; Data de Registro: 09/02/2024)

No tocante ao montante indenizatório, deve ser levado em conta: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica da causadora do dano; d) as condições pessoais da ofendida (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado ANTÔNIO

JEOVÁ SANTOS, "não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade" (ob. cit., pág. 199).

Com base nesses critérios, considerando que a autora ficou desprovida do serviço por aproximadamente dois meses, em razão do corte indevido realizado pela ré, vejo por bem fixar a título de danos morais indenização no valor de R\$5.000,00. Quantia que se mostra suficiente para reparar os prejuízos experimentados, sem configurar locupletamento ilícito por parte da autora.

Por fim, no tocante aos juros de mora da indenização moral, uma vez que se trata de relação manifestamente contratual, a existente entre as partes, estes devem incidir a partir da citação, e a correção monetária a partir do arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do E. STJ.

A matéria versada na presente ação fica inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso para condenar a ré ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

Invertido o ônus da sucumbência, arcará a ré com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 15% do valor atualizado do benefício econômico, já considerada a majoração em grau de recurso (art. 85, § 11. Do CPC).

MARY GRÜN

Relatora