



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021107-70.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante RDN AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA EPP (FRANQUIA CVC), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 17190

Apelação Cível nº: 1021107-70.2023.8.26.0554

Apelante: Rdn Agência de Viagens e Turismo Ltda Epp (Franquia Cvc)

Apelado: Telefônica Brasil S.a

Comarca: Santo André

Apelação. Prestação de serviços de telefonia. Sucessivos bloqueios indevidos das linhas telefônicas utilizadas por agência de viagens, mesmo após comprovação reiterada do pagamento das faturas. Pedido de indenização por danos morais e obrigação de restabelecimento definitivo dos serviços. Sentença de parcial procedência, com fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Irresignação da autora exclusivamente quanto ao quantum indenizatório. Pleito para a majoração para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Descabimento. Valor arbitrado na origem que atende adequadamente aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, suficiente para reparar o dano experimentado e desestimular a reincidência da requerida, sem caracterizar enriquecimento sem causa. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso improvido.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença que, em ação ajuizada por RDN Agência de Viagens e Turismo Ltda. em face da Telefônica Brasil S.A., julgou parcialmente procedentes os pedidos para determinar a reativação e manutenção das linhas telefônicas objeto da demanda, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em razão da falha na prestação do serviço decorrente da insuficiência de informações sobre débitos existentes, o que acarretou sucessivos bloqueios indevidos das linhas telefônicas utilizadas pela autora.

Recorre o autor pedindo a reforma parcial da sentença para majorar o valor da indenização por danos morais, fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Para tanto, argumenta que a quantia arbitrada não atende à função pedagógica e reparatória da indenização, especialmente diante da gravidade da falha no serviço de telefonia, da reincidência da requerida na prática de atos semelhantes, e da sua expressiva capacidade econômica.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pesem os fundamentos do recurso, é de rigor a manutenção da sentença, por seus próprios fundamentos.

Narra a autora que, embora sempre tenha quitado pontualmente as faturas referentes às linhas telefônicas nº (11) 4996-7250 e (11) 4996-7272, desde o dia 18/07/2023 passou a enfrentar sucessivos bloqueios indevidos do serviço, sendo obrigada a realizar constantes contatos com a requerida para tentar solucionar o problema, que persistiu mesmo após o envio reiterado dos comprovantes de pagamento das faturas apontadas como pendentes, causando prejuízos à sua atividade comercial em virtude da impossibilidade de receber chamadas externas de seus clientes.

Em razão disso, pede a condenação da ré à imediata reativação das referidas linhas telefônicas, bem como a fixação de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), acrescida de juros e correção monetária desde o evento danoso.

Sobreveio sentença que, no entanto, conforme relatado, julgou parcialmente procedentes os pedidos, fixando a indenização por danos morais em apenas R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor contra o qual se insurge o autor.

Pois bem. Nota-se que a controvérsia recursal reside, apenas, no *quantum* indenizatório.

A este respeito, ressalta-se que, embora a pessoa jurídica não possua honra subjetiva, é titular de honra objetiva, sendo suscetível de sofrer dano moral sempre que condutas ilícitas afetem seu bom nome, reputação e imagem comercial, prejudicando sua credibilidade e posicionamento no mercado.

No caso em análise, como bem exposto pelo MM. Juízo *a quo*, o dano extrapatrimonial resta inequivocamente configurado, notadamente diante da natureza da atividade desenvolvida pela autora (no segmento de venda de viagens), para a qual a manutenção das linhas telefônicas é essencial ao atendimento de seus clientes.

Contribuem para esta conclusão, ainda, as reiteradas e infrutíferas tentativas da demandante em solucionar administrativamente a questão, resultando em perda significativa de tempo útil e desgaste operacional.

Como prestadora de serviços de telecomunicações, cabia à

requerida disponibilizar meios transparentes para acompanhamento de acordos e débitos, evitando entraves injustificados na resolução de questões simples, como o equívoco relacionado ao pagamento de fatura já contemplada em parcelamento anterior.

Por outro lado, mostra-se razoável a fixação do montante indenizatório em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que evita o enriquecimento sem causa da parte lesada, mas é suficiente para reparar o dano e desestimular práticas semelhantes.

Ademais, é pacífico o entendimento jurisprudencial de que a fixação do *quantum* indenizatório deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar tanto a arbitrariedade quanto o enriquecimento sem causa da vítima.

Nesse quadro, prevalecem as bem fundamentadas considerações da sentença recorrida, que ficam integralmente ratificadas como razões de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta Corte.

Ante o exposto, é negado provimento ao recurso.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*Os honorários recursais não têm autonomia nem existência independente da sucumbência fixada na origem e representam um acréscimo ao ônus estabelecido previamente, motivo pelo qual, na hipótese de descabimento ou de ausência de fixação anterior, não há que se falar em honorários recursais*” (AgInt nos EDcl no REsp n. 2.004.107/PB, relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 15/12/2022, DJe de 19/12/2022).

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR