



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033991-26.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante LEONARDO DE JESUS FERNANDES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da ré, para afastar a condenação por danos morais, resultando no parcial provimento da ação; e JULGARAM PREJUDICADO o recurso adesivo do autor, com a readequação da sucumbência. 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, 6 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1033991-26.2023.8.26.0007

Apte/Apda : Telefônica Brasil S.a.
Advogados : Maria Flavia de Siqueira Ferrara (Fls: 85) e outro.
Apdo/Apte : Leonardo de Jesus Fernandes.
Advogada : Ariane Bocci de Oliveira (Fls: 15).

Comarca: São Paulo

Voto nº 21376

bsa

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Inconformismo de ambas as partes. Litigância de má-fé, suscitada em contrarrazões pelo autor, não constatada. No mérito. Autor que sustentou que requereu o cancelamento do plano, indicando as datas e os números dos protocolos das ligações. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do CPC. Danos morais. Situação que não ocasionou ofensa aos direitos da personalidade, constrangimentos, ou sofrimento intenso e profundo ao autor. Mero aborrecimento. Dano moral não configurado. Sentença parcialmente reformada, afastando-se os danos morais. Ônus sucumbenciais readequados. RECURSO DE APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO e RECURSO ADESIVO DO AUTOR PREJUDICADO.

Trata-se de recurso de apelação e recurso adesivo contra r. sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. pedido de reparação de dano moral, que Leonardo de Jesus Fernandes move contra Telefônica Brasil S.A. Referida sentença declarou “*nulas as cobranças ora discutidas, com vencimentos em 21.07, 21.08 e 21.09 de 2023, com consequente retorno das Partes ao status quo ante, com a baixa de eventuais débitos decorrentes do negócio jurídico discutido nestes autos a partir de 03.06.2023*”; e condenou a ré a pagar ao autor indenização por danos morais “*no valor de R\$ 5,000,00 (cinco mil reais), acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento (data do início dos descontos: 04/2021, fl. 31) (v. Súmula 54 do STJ) e atualização monetária desde o arbitramento (v. Súmula 362/STJ)*”. Por fim, determinou que a ré arcasse com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da

condenação (valor do débito cancelado somado ao valor do dano moral).

Inconformada, **apela a ré**, sustentando que, diferentemente do alegado pelo autor, o pedido de cancelamento dos serviços contratados ocorreu em 07/10/2023 e não em 03/06/2023, de modo que, assim que solicitado o cancelamento em outubro de 2023, a linha foi cancelada. Afirma que era dever do autor arcar com as faturas referentes aos meses de junho a outubro de 2023. E, que o não pagamento destas, autorizava a cobrança dos valores em aberto. Desse modo, afirma que qualquer indenização por danos morais é devida. Subsidiariamente, requer a redução do 'quantum' fixado, bem como a redução do valor dos honorários sucumbenciais.

Em recurso adesivo, o autor pleiteia a majoração da indenização por danos morais fixada, eis que o valor fixado não é suficiente para reparar os danos extrapatrimoniais sofridos. Requerendo ainda a majoração dos honorários sucumbenciais fixados.

Contrarrazões, fls. 246/249 e 265/270, pleiteando o autor a condenação da ré nas penas da litigância de má-fé, diante das “informações manifestamente inverossímeis” apresentadas.

É o relatório.

De início, observo que a pena de litigância deve ser reservada ao comportamento doloso, quando se busca alterar deliberadamente a verdade dos fatos. E não há nos autos indícios de que, ao interpor a apelação, tinha a ré, como objetivo, alterar a verdade dos fatos e induzir o Juízo em erro, não se tratando de recurso meramente protelatório. Assim, a preliminar alegada em contrarrazões pelo autor não deve ser acolhida.

Denota-se dos autos que o autor afirma que em 03/06/2023 solicitou a ré o cancelamento da linha telefônica nº (11) 2731 4364, contudo, nos meses subsequentes, continuou a receber faturas referentes aos serviços contratados para a linha supracitada.

Embora a ré tenha alegado que o número de protocolo apresentado pelo autor, que teria sido recebido quando da solicitação do cancelamento da linha, não era válido, não trouxe aos autos qualquer comprovação de que o autor apenas pediu o cancelamento da linha em outubro de 2023. Não bastando para comprovar tal fato 'prints' de suas telas sistêmicas.

A ré poderia, também, ter demonstrado que o autor continuou utilizando os serviços oferecidos a partir de junho de 2023, todavia, permaneceu inerte.

Consigne-se que a relação entre as partes é de consumo, sendo aplicável, portanto, o Código de Defesa do Consumidor, de forma que cabia à ré/apelante comprovar a licitude da prestação de serviços, o que também não fez.

Assim, era mesmo de rigor considerar inexigíveis os valores referentes as faturas dos meses de julho, agosto e setembro de 2023.

Com relação ao dano moral, tenho que, com razão a parte ré, pois, não houve, no caso em comento, demonstração de negativação do nome do autor, cobranças excessivas ou vexatórias, tampouco situação que configure humilhação e descaso, ferindo o direito de personalidade de quem os reclama.

Com efeito, ainda que o autor tenha efetuado ligações para requerer o cancelamento do plano, a situação vivenciada pelo autor é passível de acarretar mero dissabor a que todos, infelizmente, estamos sujeitos no cotidiano das relações sociais, e isso não é suficiente para fundamentar o pleito indenizatório.

Além do mais, não há que se falar em aplicação da teoria do desvio produtivo ao presente caso, posto que inexistente nos autos prova de nesse sentido. Não é qualquer perda de tempo que gera o dever de indenizar, mas apenas a perda de tempo extraordinária, o que não foi comprovado.

E, nesse mesmo viés, é o entendimento desta Colenda Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA - INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO - RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Comprovada a irregularidade da cobrança dos serviços digitais "GoRead", "Babbel", "Skeelo" e "Hube Jornais" - Dano moral não caracterizado - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para declarar a inexigibilidade do valor (R\$ 14,39) - RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001917-31.2022.8.26.0369; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/09/2023; Data de Registro: 01/09/2023).

RESPONSABILIDADE CIVIL EXTRA CONTRATUAL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA / TELECOMUNICAÇÕES - AÇÃO INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Cobranças indevidas - Ofensa à personalidade - Comprovação - Inexistência - Ausência de negativação nos órgãos restritivos de crédito - Danos morais que não são presumíveis e haveriam de ser efetivamente demonstrados - Indenização indevida - Sucumbência recíproca - Reconhecimento - Ação parcialmente procedente - Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009065-71.2022.8.26.0344; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/07/2023; Data de Registro: 10/07/2023)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia. Cobrança da autora da taxa de serviço "Vivo Assistência Casa". Sentença de parcial procedência que reconheceu a cobrança indevida de serviço não contratado e determinou a restituição em dobro dos valores cobrados. Apelo da autora pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e pelo reconhecimento da sucumbência mínima. Danos morais não caracterizados. Meros aborrecimentos sem maiores consequências. Sucumbência recíproca devidamente reconhecida. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000109-60.2022.8.26.0637; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/07/2022; Data de Registro: 14/07/2022)

Destarte, inexistente a ocorrência de prejuízo de ordem psíquica/emocional, descabida indenização por danos morais; bem como, a majoração dos honorários, restando prejudicado o recurso adesivo do autor. Dessa forma, de rigor a reforma parcial da r. sentença, para afastar os danos morais fixados e readequar as verbas de sucumbência.

Diante do resultado deste julgado, a ação resta parcialmente procedente, com sucumbência recíproca. Condene as partes ao pagamento das custas e

despesas processuais, em igual proporção. No que tange aos honorários advocatícios, devem observar o disposto no §2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, devendo ser fixado no equivalente a 15% do valor atualizado da causa (R\$ 10.111,30) a ser pago ao patrono da parte contrária, em observância ao disposto no §11 do artigo supracitado. O valor da causa deverá ser atualizado a partir do ajuizamento da ação pelo INPC até 29/08/24 e, a partir de 30/08/24, pelo IPCA, acrescido de juros de mora pela Taxa Selic deduzido o IPCA, a partir do trânsito em julgado, em observância aos termos da Lei 14.905/24, ressalvada a gratuidade concedida ao autor (fls.65/66).

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada 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).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré, para afastar a condenação por danos morais, resultando no parcial provimento da ação; e **JULGO PREJUDICADO** o recurso adesivo do autor, com a readequação da sucumbência.

ANA MARIA BALDY
Relatora