



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Colégio Recursal - Penha de França
São Paulo-SP

Processo nº: 1006251-67.2021.8.26.0006

Registro: 2022.0000025199

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Recurso Inominado Cível nº 1006251-67.2021.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é recorrente EVANDRO HENRIQUE GOMES, é recorrida TELEFONICA BRASIL S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 6ª Turma Recursal Cível e Criminal do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Juizes CARLOS ALEXANDRE BÖTTCHER (Presidente sem voto), ALESSANDER MARCONDES FRANÇA RAMOS E DEBORAH LOPES.

São Paulo, 21 de março de 2022

Sueli Juarez Alonso

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Colégio Recursal - Penha de França
São Paulo-SP

Processo nº: 1006251-67.2021.8.26.0006

1006251-67.2021.8.26.0006 - Fórum Regional da Penha de França
 Recorrente Evandro Henrique Gomes
 Recorrido Telefonica Brasil S.A.

VOTO Nº. 1318

Recurso inominado: 1006251-67.2021.8.26.0006

Recorrente: Evandro Henrique Gomes.

Recorrida: Telefônica Brasil S/A.

**EMENTA: OBRIGAÇÃO DE FAZER – SUSPENSO
 PRODUTO NÃO CONTRATADO - FALHA NA
 PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – NECESSIDADE
 AJUIZAR AÇÃO – DANO MORAL CARACTERIZADO
 – DESVIO PRODUTIVO - SENTENÇA REFORMADA
 PARA CONDENAR EM INDENIZAÇÃO POR DANO
 MORAL.**

Vistos.

Dispensar o relatório, nos termos do art. 46, da Lei nº 9.099/95 (a propósito, confira-se Enunciado Cível nº. 92 aprovado no XVI Encontro – Rio de Janeiro – RJ, o qual dispõe que “Nos termos do art.46 da Lei 9.099/95, é dispensável o relatório nos julgamentos proferidos pelas Turmas Recursais”), aplicado analogicamente, porque, no Sistema dos Juizados Especiais, vigoram, dentre outros, os critérios da



informalidade, da celeridade, da economia processual e da simplicidade.

VOTO.

A meu ver, a sentença recorrida merece reforma quanto ao dano moral.

A sentença, de fato, deve ser reformada quanto ao dano moral diante das circunstâncias do processo.

Está se tornando corriqueiro esse comportamento por parte da ré.

No caso, o recorrente recebeu serviço que não contratou e a partir de então se inicia verdadeira “via sacra” para cancelar o serviço que passa a ser cobrado e sem obter êxito é obrigado a ajuizar ação desperdiçando tempo e dinheiro, caracterizando desvio produtivo.

O Superior Tribunal de Justiça vem confirmando a tese do "desvio produtivo do consumidor", isso porque perde-se horas em filas ou ao telefone na tentativa de resolver pendências causadas pelos prestadores de serviços, ou seja, quando o consumidor foi privado de tempo relevante para se dedicar ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em tela, a intermináveis percalços para solução de problemas oriundos de má prestação de serviços da ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Colégio Recursal - Penha de França
São Paulo-SP

Processo nº: 1006251-67.2021.8.26.0006

Segundo o Professor Marcos Dessaune o que caracteriza o desvio produtivo "é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais".

A recorrida, como se observa, falhou como prestadora de serviços, pois não solucionou o problema mesmo depois do ajuizamento da ação, há notícia que continua cobrando pelo serviço não contratado, apesar da sentença ter determinado o cancelamento e consequente suspensão.

É evidente, portanto, que não havia necessidade de impor ao recorrente os aborrecimentos e constrangimentos sofridos. O consumidor, não raro, tem que se submeter a inúmeros dissabores para ver seu direito respeitado e isso, sem dúvida, caracteriza dano moral.

Assim, a título de dano moral fixo o valor de R\$ 10.000,00, corrigidos monetariamente a partir da prolação desta decisão e acrescido de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação. Valor razoável diante do porte econômico da recorrida e dos dissabores causados e, em especial, pela relutância em atender a ordem judicial. Ademais, o tempo das pessoas também tem preço.

Posto isso, pelo meu voto, conheço do recurso e dou provimento para condenar a recorrida ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, corrigido monetariamente a partir da prolação deste acórdão e acrescido de juros de mora de um por cento ao mês a partir da citação. Condeno a recorrida ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Colégio Recursal - Penha de França
São Paulo-SP

Processo nº: 1006251-67.2021.8.26.0006

fixo em 20% sobre o valor da condenação, corrigido.