



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000255983**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011727-57.2019.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S/A, é apelada MARIA JOSÉ FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 KODAMA (Presidente) E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 7 de abril de 2021.

**JOSÉ TARCISO BERALDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 45872  
APEL.N°: 1011727-57.2019.8.26.0006  
COMARCA: São Paulo - 3ª VC F REG IPIRANGA  
APTE. : TELEFÔNICA BRASIL S.A.  
APDA. : MARIA JOSÉ FREITAS (JUST GRAT)

CONTRATO – Prestação de serviços de telefonia fixa – Solicitação de cancelamento da assinatura, com manutenção apenas do serviço de “internet” – Prestadora que, em princípio admitindo o pedido, continua implementando débitos bancários pela totalidade dos serviços – Inadmissibilidade – Determinação de cumprimento der obrigação de fazer mantida, para continuação apenas dos serviços de “internet”, mantida.

DANO MORAL – Configuração – Dissabores decorrentes de desatendimento a pedido de cancelamento de assinatura de telefonia fixa – Continuação dos débitos em conta corrente – Situação que extrapola caráter de mero aborrecimento – Indenização arbitrada em quatro mil reais – Diminuição incabível – Apelação improvida.

Apelação interposta contra r. sentença – proferida pela MM. Juíza de Direito Dra. Ana Luiza Queiroz do Prado - que julgou procedente ação dita “de obrigação de fazer e não fazer danos morais e materiais (repetição de indébito)” ajuizada para cessação de débitos em conta corrente bancária por contas telefônicas, de modo a manterem-se apenas valores por utilização de “internet”; determinou-se restituição em dobro e arbitrou-se indenização de quatro mil reais por danos morais, com honorários advocatícios de dez por cento da condenação.

Sustenta a apelante, primeiro, que o pedido está prejudicado uma vez que a apelada recusou a instalação de linha “fictícia” (única maneira de manter o serviço de “internet”), em cumprimento da liminar, no endereço que posteriormente indicara e, no mais, que o serviço fôra contratado de forma conjunta (“combo”), cabendo apenas cancelamento total e, posteriormente, contratação sob outra forma, específica; impugnou, no mais, o valor das astreintes, o cabimento e o valor da indenização pelos danos morais.

Veio resposta da apelada, que se bate pela preservação do resultado.

Determinou-se a complementação do preparo, efetivado.

Não houve oposição a julgamento virtual.

Recurso, no mais, bem processado.

É o relatório.

Registra-se, de pronto, que em absoluto a discussão está prejudicada, conforme alega a apelante em capítulo preliminar: e assim o é porque não demonstrou que, em cumprimento à liminar, fez efetivo o funcionamento do serviço de “internet” mesmo que adotando, para tanto, utilização de número fixo que chama de “fictício” no novo endereço indicado pela apelada.

Por outro lado, e conforme se decidiu no AI nº 2021210-78.2020.8.26.0000 oriundo da mesma ação (Relator também o signatário), é razoável o valor da multa diária em razão da reiteração do descumprimento da liminar, com o que nada mais há a dispor acerca desse tema, mesmo porque o valor total cumulativo foi lá objeto de limitação.

No mais, há na petição inicial demonstração satisfatória de que, em princípio, a apelante concordou com a solicitação de cancelamento do serviço de telefonia, com manutenção, apenas, daqueles referentes ao acesso à “internet”.

Apenas posteriormente veio a alegação de impossibilidade, por se tratar de “combo”, com o que continuaram a efetivarem-se, indevidamente, os débitos na conta corrente.

Cabia à apelante, nessa ocasião, dar a conhecer à apelada, com clareza, a tal impossibilidade, do que não cuidou.

Por outro lado, a própria apelante admite que poderiam ser contratados – de forma nova – os serviços isolados (de “internet”): nada impedia, portanto, que assim tomasse a solicitação de cancelamento, isto é, como efetivação, a seguir, da nova contratação.

Correto, pois, o raciocínio, nesse ponto, adotado pela culta Magistrada.

Cabível, de outra sorte, a indenização por danos morais.

É verdade que tão somente as circunstâncias normais em casos como este não ensejariam, em princípio, tal consequência.

Aqui, todavia, a apelante foi extremamente desidiosa – conforme se vê dos autos e foi reconhecido na r. decisão – ao agravar a situação de angústia da autora por não somente deixar de cessar os débitos totais na conta corrente como, ainda, por não atender à ordem judicial de reativação do serviço de “internet” no endereço indicado.

É agravo, de resto, cuja existência se constata por si só, “*ipso facto*”, sem necessidade alguma de demonstração.

Observe-se, quanto a isso, que o dano moral decorre diretamente da violação do direito da vítima quando essa excede “**a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige**” (REsp 599.538/MA, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 04.03.2004, DJ 06.09.2004 p. 268).

No que se refere ao “quantum”, assinala-se que deve se ter presente a moderação recomendada na doutrina e na jurisprudência, tanto para que se evite enriquecimento indevido de uma parte em detrimento de outra como, ainda, para que se observem os limites geralmente aceitos em casos análogos, de modo a que se chegue a um valor que, compensando a dor moral sofrida, contenha componente de punição e desestímulo, sem excesso nem aviltamento.

Mais ainda, “**deve o juiz: 1) punir pecuniariamente o infrator, pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) por nas mãos do ofendido uma soma, que não é o *pretium doloris*, porém o meio de oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação...ou seja um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria...**” (CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA, “Direito Civil”, Vol. II, nº 176).

No caso, e levando-se em conta tais parâmetros e circunstâncias, tem-se como adequado arbitramento, na r. sentença, de quatro mil reais, o qual, em face de tais circunstâncias, não comporta a pretendida diminuição: mostra-se quantia adequada e suficiente como lenitivo, além de estar em consonância com precedentes da C. Trigésima-Sétima Câmara de Direito Privado que o signatário tem a honra de integrar.

Nada há, pois, a alterar no que foi decidido, mesmo porque esses foram os pontos abordados na apelação; ajustam-se os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios (§11 do art. 85 do Cód. de Proc. Civil) para 15% (quinze por cento) da condenação.

Feitas essas considerações, mantem-se a r. sentença tanto pelos seus próprios fundamentos (art. 252 do Regimento Interno deste C. Tribunal de Justiça: “**nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la**”) como, ainda, pelos aqui adicionados.

Diante do exposto, nega-se provimento à apelação.

**JOSÉ TARCISO BERALDO**

Relator