



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2021.0000304172

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002561-75.2020.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante JOÃO MORENO FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFONICA BRASIL S/A.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ALBERTO GOSSON (Presidente) E EDGARD ROSA.

São Paulo, 22 de abril de 2021.

ROBERTO MAC CRACKEN
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

Apelação Cível nº 1002561-75.2020.8.26.0358

Apelante: João Moreno Filho

Apelado: Telefonica Brasil S/A

Comarca: Mirassol

Voto nº 36507

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM PLEITO INDENIZATÓRIO. DANOS MORAIS. INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. DEFEITO NO SERVIÇO. ÔNUS PROBATÓRIO. 1. Elementos fáticos retratados nos autos demonstram a interrupção injustificada do serviço contratado. Pedido de obrigação de fazer procedente. 2. A resistência injustificada em restabelecer os serviços gera danos de ordem moral. 3. O valor da indenização por danos morais, arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) não é exorbitante. 4. Determinação de envio de ofício com cópia, capa a capa, dos presentes autos à ANATEL. R. sentença reformada. Recurso de apelação provido, com determinação.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 110/112, que julgou improcedente os pedidos deduzidos na presente ação de obrigação de fazer, cumulada com pedido de indenização por danos morais. Os honorários advocatícios foram arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, respeitada a gratuidade processual.

A parte requerente recorre, alegando, em síntese, que as referidas faturas foram lançadas aos autos pelo próprio apelante, com o intuito de demonstrar claramente a falha na prestação de serviço, bem como que pela falha na prestação de serviços, deve a apelada ser condenada ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 124/131, requerendo, em suma, o desprovemento do recurso.

Recurso regularmente processado.

Do essencial, é o relatório, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença, ora recorrida.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, para restabelecimento de linhas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

telefônicas. Há pedido de indenização por danos morais.

O pedido inicial foi julgado improcedente, nos termos da r. decisão recorrida, consignando o D. Juiz *a quo* que “as faturas (fls. 13, 100 e 107) trazidas aos autos revelam o funcionamento normal das linhas telefônicas, apresentando a indicação da quantidade de minutos das ligações efetuadas” (fls. 111).

Todavia, com o devido respeito, referidas faturas de fls. 13, 100 e 107 comprovam, indubitavelmente, que as linhas telefônicas não funcionaram no período especificado em petição inicial, considerando os poucos minutos de utilização das linhas.

Registre-se que a empresa de telefonia apresentou contestação desacompanhada de documento e, quando intimada para manifestar eventual interesse na produção de prova, pleiteou o julgamento do feito (fls. 109), não honrando, assim, seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC).

De destaque que, conforme consignado pelo requerente, a atuação da requerida ocasionou a Moção de Repúdio da Câmara Municipal de Bálamo, registrando as oscilações frequentes no sinal e o prejuízo aos comerciantes.

Nesse contexto deve ser consignado que o requerente, além da linha de telefone pessoal, também possui uma linha comercial, para o desenvolvimento de suas atividades de mecânica de veículo automotor (fls. 17).

Desse modo, nesse contexto fático, de rigor julgar procedente o pedido de obrigação de fazer, no tocante ao restabelecimento das linhas telefônicas *sub judice*, nos termos da r. decisão de fls. 30, que deferiu a antecipação da tutela.

Outrossim, é patente a existência de dano moral, considerando a vulnerabilidade do cliente diante da empresa de telefonia, que não prestou o adequado atendimento diante das inúmeras tentativas infrutíferas de solucionar o problema.

Destaque-se que “A jurisprudência do STJ vem se orientando no sentido de ser desnecessária a prova de abalo psíquico para a caracterização do dano moral, bastando a demonstração do ilícito para que, com base em regras de experiência, possa o julgador apurar se a indenização é cabível a esse título.” (REsp nº 1.109.978-RS, Min. Rel. Nancy Andrighi, j. 01/09/2011)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, a indenização por danos morais deve ser arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), alicerçada nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como nas circunstâncias fáticas do litígio.

Registre-se que sua quantificação deve, de um lado, ter pressuposto de punição ao infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação, satisfatória, pelo dano suportado, sendo a quantia fixada, com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de acordo com prudente arbítrio do Julgador, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, levando-se em consideração as circunstâncias fáticas e as condições econômicas do infrator, fixar um valor irrisório.

Registre-se também que a condenação merece ser imposta levando-se em conta todos os atos e fatos descritos no presente processo, bem como eventuais condutas do autor do dano visando a sua respectiva reparação ou sua minimização, pois, desta forma, não ensejará a possibilidade de enriquecimento sem causa de uma das partes em detrimento da outra, sem perder seu caráter punitivo, bem como em efetiva observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ou seja, a finalidade da condenação é compensar o lesado pelo constrangimento indevido suportado e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.

Como bem destacado pela Douta e Culta Ministra, “A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (REsp 318.379/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/09/2001, DJ 04/02/2002, p. 352).

Nesse sentido:

“... - O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo

ilícito. Recurso especial provido em parte”.¹

“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o *quantum* reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa...”.²

“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.”
 (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão)

Ainda, em razão das situações descritas no presente feito caracterizarem conduta abusiva da parte requerida, a Turma Julgadora determina, nos termos do artigo 139, III, IV e X, do CPC, com a devida urgência, a expedição de ofícios com cópia (capa a capa) dos presentes autos, mediante aviso de recebimento ou por mensagem eletrônica, para a Nobre Instituição a seguir indicada, para que, respeitado o seu livre convencimento, tome as providências que entender próprias, no que for de sua competência:

1) Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL: Rua Vergueiro, 3073, Vila Mariana, São Paulo SP, CEP 04101-300.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se provimento ao recurso, para julgar procedente o pedido inicial, confirmando a tutela antecipada para restabelecimento das linhas telefônicas *sub judice*, bem como para condenar a empresa requerida a pagar ao requerente a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a

¹ STJ – REsp nº 698772/MG.

² STJ - REsp 797836/MG.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

título de danos morais, acrescido de correção monetária pela Tabela de Cálculos desde Egrégio Tribunal de Justiça, desde a publicação do presente Acórdão, bem como de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, com a determinação acima especificada. Em razão do ora decidido, o ônus de sucumbência é invertido e os honorários advocatícios são arbitrados para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, já considerando o trabalho em grau de recurso, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Roberto Mac Cracken
Relator