

Apelação nº: **0809025-29.2023.8.19.0087**

Apelante: **TELEFONICA BRASIL S/A - VIVO**

Apelado: **WAGNER JOAQUIM MENEZES DA MOTA**

Relator **Des. SÉRGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES**

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. SERVIÇO DE INTERNET E TELEFONIA. DANO MORAL. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. NEGATIVA DE PROVIMENTO À APELAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente o pedido indenizatório por falha na prestação de serviço de internet e telefonia contratado junto à Concessionária Ré. O Autor alega interrupção do serviço por mais de um ano, apesar de pagamentos regulares, solicitando indenização por dano moral e repetição de valores pagos indevidamente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões centrais em discussão:(i) verificar se houve falha na prestação de serviço por parte da Ré e se resta caracterizado o dever de indenizar;(ii) definir a adequação do valor arbitrado a título de dano moral e a incidência de repetição de indébito, inclusive a aplicação da inversão do ônus da prova.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes configura relação de consumo, sendo o Autor consumidor nos termos do art. 2º do CDC e a Ré fornecedor de serviços nos termos do art. 3º, §2º, do mesmo diploma legal.

4. O Código de Defesa do Consumidor prevê responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14, devendo responder pelos danos decorrentes da prestação de serviço inadequado, salvo a ocorrência de excludentes previstas no §3º do art. 14, não comprovadas pela Ré.

5. A Ré não comprovou que eventuais furtos de cabos de transmissão afastariam sua responsabilidade, sendo hipótese de fortuito interno, previsível e inerente à atividade de fornecimento de serviços de telecomunicações.

6. Restou comprovada a falha na prestação do serviço por meio de protocolos de comunicação, faturas, informações de ressarcimento e auto de verificação judicial, evidenciando o nexo de causalidade entre a conduta da Ré e os prejuízos suportados pelo Autor.

7. Configura-se dano moral *in re ipsa* em razão da interrupção prolongada do serviço essencial, extrapolando o mero aborrecimento cotidiano e atingindo a dignidade do consumidor, em consonância com precedentes do STJ (AgInt no REsp 1797271/RS) e do TJ-RJ (Apelação 00212903120218190002).

8. A repetição de indébito deve ser efetuada em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, em razão da cobrança indevida durante o período de interrupção do serviço.

9. Os juros moratórios legais devem observar a variação da SELIC, enquanto a atualização monetária incide pelo IPCA, conforme art. 406 e art. 389 do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

10. Considerando a natureza do serviço (delivery e internet), a interrupção compromete diretamente a atividade do Autor, causando prejuízos financeiros e operacionais, reforçando a responsabilidade objetiva da Ré.

IV. DISPOSITIVO

11. **Recurso desprovido.**

Após examinada, relatada e discutida a matéria objeto da impugnação recursal, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a 10ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em negar provimento a apelação interposta pela Ré.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, proposta por Wagner Joaquim Menezes da Mota em face Telefônica Brasil S/A.

A parte autora alega, em síntese, que houve a suspensão dos serviços de telefonia fixa e internet fornecidos pela Concessionária ré em seu estabelecimento comercial, há aproximadamente 1 (um) mês, em afronta ao disposto no Regulamento nº 632 da Anatel.

Sustenta que a interrupção indevida dos serviços vem lhe ocasionando diversos transtornos, tendo em vista que a atividade exercida, especialmente no ramo de delivery, depende diretamente do funcionamento contínuo e eficiente da conexão à internet para o recebimento de pedidos.

Destaca, ainda, que, apesar das reiteradas tentativas de solução na esfera administrativa, o serviço não foi restabelecido até o presente momento, circunstância que evidencia a falha na prestação dos serviços, bem como o desrespeito aos direitos do consumidor (index 64499007).

Requer indenização por danos materiais e morais no montante de R\$10.000.00 (dez mil reais).

Em contestação (index 69915937), a Ré, preliminarmente, alega a falta de interesse de agir. Sustenta que o Autor já ajuizou demanda em face da Concessionária perante o 2º Juizado Especial Cível, tendo deixado de comparecer à audiência

sem qualquer justificativa. Informa, ainda, que não houve qualquer suspensão do serviço. Ao final, requer a improcedência dos pedidos.

O MM. Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca de São Gonçalo prolatou a r. sentença (index 214816323) julgando parcialmente procedente os pedidos, nos seguintes termos:

(....)

“Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS, na forma do art. 487, I, do CPC, CONFIRMANDO a tutela provisória de urgência concedida na decisão de id. 66433402, para:

- CONDENAR a parte ré ao restabelecimento dos serviços de telefonia fixa e internet na unidade consumidora do demandante, CONVERTENDO a obrigação de fazer em PERDAS E DANOS, nos termos do art. 499, caput, do CPC, pelo que FIXO a quantia indenizatória em R\$5.000,00 (cinco mil reais), com juros de mora pela Taxa Selic a.m., a contar do trânsito em julgado, deduzido o índice IPCA quando coincidir correção monetária (art. 406, caput e § 1º, do Código Civil), e correção monetária pelo IPCA, a contar da publicação da presente sentença, sem prejuízo da exigibilidade da multa cominatória fixada por ocasião da decisão de id. 66433402 (art. 500 do CPC);
- CONDENAR a parte ré à DEVOLUÇÃO EM DOBRO do valor pago da fatura dos serviços de telefonia fixa e internet do mês de junho/2023, além daquelas pagas no curso do processo, com juros de mora pela Taxa Selic a.m. a contar da citação, deduzido o índice IPCA quando coincidir correção monetária (art. 406, caput e § 1º, do Código Civil), e correção monetária pelo IPCA a contar de cada desembolso (art. 389, parágrafo único, do Código Civil);
- CONDENAR a parte ré ao PAGAMENTO de compensação civil por danos morais à parte autora no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), com juros de mora pela Taxa Selic a.m., a contar da citação, deduzido o índice IPCA quando coincidir correção monetária, e correção monetária pelo IPCA, a contar da publicação da presente sentença (Verbete Sumular n. 362 do STJ).

Condeno a parte ré ao pagamento das despesas processuais e honorários de advogado de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, caput e § 2º, do CPC, observado Verbete Sumular n. 326 do STJ”.

Inconformada, recorre a Concessionária ré da decisão, sustentando que não foram trazidas aos autos provas suficientes da falha na prestação dos serviços.

Alega que, durante todo o período reclamado, não houve qualquer registro de suspensão ou interrupção dos serviços. Sustenta, ainda, que ocorreram furtos dos cabos responsáveis pela transmissão do sinal da operadora, bem como ameaças aos técnicos da Concessionária, o que teria impedido a realização dos reparos e verificações necessárias à continuidade do serviço. Requer a improcedência dos pedidos (index 219011657).

Contrarrazões apresentadas pelo Autor (index 235843687), pugnando pela manutenção da sentença.

É o relatório.

VOTO.

Presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, razão pela qual deve ser conhecido.

A relação jurídica estabelecida entre as partes, no caso da presente demanda, é de consumo, inserindo-se a parte autora no conceito de consumidor, previsto no artigo 2º, da Lei nº 8.078/90, e a ré no conceito de fornecedor de serviços, nos termos do artigo 3º, § 2º, da mesma Lei nº 8.078/90.

Registre-se, ainda, a Súmula 254 desse Egrégio Tribunal de Justiça, que diz que "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária.

Dessa forma, à demanda se aplicam as normas do Código de Defesa do Consumidor, que reúne normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

As regras previstas no Código de Defesa do Consumidor preveem a responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa.

Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor e não do consumidor.

O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexo causal, enunciadas no § 3º, do artigo 14 da Lei nº 8.078/90: inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Outrossim, o diploma consumerista assegura a facilitação da defesa de direitos do consumidor, vez que prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

No caso em comento, o Autor logrou demonstrar minimamente os fatos constitutivos de seu direito, acostando, para tanto:

- 1) protocolos de contato com a Ré informando sobre o defeito (index 64499007).
- 2) faturas pagas (index 64499014).

Registre-se que a Concessionária ré não nega as interrupções na prestação dos serviços, atribuindo o acontecimento a eventuais furtos de cabos de transmissão.



Décima Câmara de Direito Privado



Na verdade, a própria Ré confirma a precariedade do serviço uma vez que, nas faturas emitidas, consta a informação de “Ressarcimento por interrupção do serviço de internet” (indexadores 64499019, 64499020).

LABORANTES MULTISERVIÇOS
CEP: 04571-936 - São Paulo - SP
CNPJ: 02.558.157/0001-62
Insc. Est: 108383949112
http://www.vivo.com.br

Código do cliente: 8999 9832 9254 DV: 0
Mês de referência: Abril/2023
Número da fatura: 1662923179-0 Tipo de cliente: Residencial

Número do telefone: 2138560001
Data de emissão: 01/04/2023
Estado de instalação: Rio de Janeiro

18,26

Descrição da sua fatura

RESUMO	VALOR (R\$)
Plano Contratado / Serviços Mensais	
Internet + Serviços Digitais e Técnicos	
Vivo Internet + 50 Mbps (099)	157,86
Serviços Digitais II	-
Telefone + Serviços Digitais e Técnicos	
Vivo Fixo Ilimitado Brasil (229)	0,00
Vivo Assistência Casa	-
Total	157,86
Ligações	
Ligações Locais Excedentes	0,00
Ligações Locais para Celular (VCI)	0,00
Total	0,00
Serviços Eventuais	
Ressarcimento por interrupção do serviço de internet	-3,41
Total	-3,41
Créditos	
Crédito referente a faturas anteriores(1)	-136,19
Total	-136,19
TOTAL GERAL A PAGAR	18,26

Histórico de consumo

Total utilizado em min:seg
das faturas com vencimento em:

Tipo de Ligação	Janeiro	Fevereiro	Abril
Minutos Locais Utilizados	9:00	4:00	6:00
Lig Locais Celular (VCI)	1:18	0	6:06

Vivo Valoriza

RESUMO	VALOR (R\$)
Plano Contratado / Serviços Mensais	
Internet + Serviços Digitais e Técnicos	
Vivo Internet + 50 Mbps (099)	157,86
Serviços Digitais II	-
Telefone + Serviços Digitais e Técnicos	
Vivo Fixo Ilimitado Brasil (229)	0,00
Vivo Assistência Casa	-
Total	157,86
Ligações	
Ligações Locais Excedentes	0,00
Ligações Locais para Celular (VCI)	0,00
Total	0,00
Serviços Eventuais	
Ressarcimento por interrupção do serviço de internet	-3,41
Total	-3,41
Créditos	
Crédito referente a faturas anteriores(1)	-136,19
Total	-136,19
TOTAL GERAL A PAGAR	18,26

Histórico de consumo

Total utilizado em min:seg
das faturas com vencimento em:

Tipo de Ligação	Janeiro	Fevereiro	Abril
Minutos Locais Utilizados	9:00	4:00	6:00
Lig Locais Celular (VCI)	1:18	0	6:06

Vivo Valoriza
Aproveite os benefícios do Vivo Valoriza no App Meu Vivo.

325886



Sobre o alegado furto de cabos, além da Ré não comprovar sua ocorrência especificamente no caso da presente demanda, isto é, que o furto de cabos tenha atrapalhado a prestação do serviço no estabelecimento comercial do Autor, tal fato caracteriza-se como fortuito interno, não sendo hábil a afastar a responsabilidade da Concessionária ré pelo evento danoso.

No que se refere ao tema:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANO MORAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA AO ARGUMENTO DE NÃO TER O CONSUMIDOR COMPROVADO, AINDA QUE MINIMAMENTE, OS FATOS CONSTITUTIVOS DO SEU DIREITO, RESTANDO CONFIGURADA, AINDA, A EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CONSUBSTANCIADA EM FATO DE TERCEIRO, POIS A INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS SE DEU EM RAZÃO DE FURTO DOS CABOS DE TELEFONIA. PRETENSÃO RECURSAL QUE OBJETIVA A REFORMA DO JULGADO. INCONFORMISMO QUE MERECE PROSPERAR. AUTOR, TITULAR DO DIREITO DE USO DE LINHA TELEFÔNICA E SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA CONTRATADOS COM A PARTE RÉ, RELATA QUE, MESMO TENDO PAGO AS CONTAS MENSAIS, SOFREU CORTE INDEVIDO DOS SERVIÇOS DE TELEFONE E INTERNET EM FEVEREIRO DE 2021, INTERRUÇÃO ESSA QUE PERDUROU POR MAIS DE UM ANO, EM QUE PESE TER SOLICITADO O RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO ADMINISTRATIVAMENTE . **FURTO DE CABOS DE TELEFONIA QUE SE CONSUBSTANCIA EM RISCO INERENTE E PREVISÍVEL À ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA RÉ, SENDO HIPÓTESE, POIS, DE FORTUITO INTERNO QUE NÃO EXCLUI A RESPONSABILIDADE. PRECEDENTE DESTA CORTE DE JUSTIÇA.** SÚMULA 94 TJRJ. AUTOR QUE FICOU SEM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONE FIXO E DE INTERNET, POR UM PERÍODO ACIMA DO RAZOÁVEL (1 ANO E 4 MESES) . AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DA RÉ QUANTO AO PERÍODO SEM PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DOS FATOS ALEGADOS NA INICIAL. INTELIGÊNCIA DO ART. 341 DO CPC . DANO MORAL CONFIGURADO. SÚMULA 192 TJRJ. VERBA INDENIZATÓRIA ORA ARBITRADA EM CONSONÂNCIA COM O PEDIDO INICIAL, DA ORDEM DE R\$ 10.000,00, POR NÃO SE MOSTRAR TAL QUANTIA ESCESSIVA, ADEQUANDO-SE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E

PROPORCIONALIDADE E ÀS ESPECIFICIDADES DO CASO CONCRETO . REPETIÇÃO, EM DOBRO, DO QUE EVENTUALMENTE SE PAGOU NO PERÍODO DE INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS. ART. 42, § ÚNICO DO CDC. INVERSÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. PROVIMENTO DO RECURSO.(TJ-RJ - APELAÇÃO: 00212903120218190002, Relator.: Des. ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA, Data de Julgamento: 15/12/2022, DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

Vale mencionar, por oportuno, o artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que as concessionárias de serviço público têm o dever de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, reparando os danos eventualmente causados aos usuários.

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

Nesse cenário, a parte ré não se desincumbiu de comprovar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral alegado, na forma do art. 373, II do Código de Processo Civil, restando configurada a falha na prestação do serviço.

Quanto aos danos morais, restaram configurados.

Evidente que os acontecimentos narrados fogem ao mero aborrecimento ou inadimplemento contratual, ingressando na esfera da lesão a direitos da personalidade, ensejando o dever de reparar pelos danos a que deu causa.

Na verdade, o dano é *in re ipsa*, uma vez que houve a suspensão do serviço contratado pelo consumidor, sendo que o restabelecimento somente ocorreu após decisão judicial.

É certo que o dano moral se revela adequado e proporcional diante dos fatos, na medida em que as cobranças indevidas, persistentes e infundadas, extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, impondo ao Autor constrangimentos, angústia e violação de sua dignidade.

A jurisprudência pátria reconhece que situações em que o consumidor é submetido a cobranças indevidas configuram dano moral *in re ipsa*, dispensando a prova do sofrimento, uma vez que este se presume diante da afronta a direitos de personalidade.

Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO.IRRESIGNAÇÃO DA DEMANDADA. 1. Incidência do óbice da Súmula 7/STJ no tocante à tese de afastamento da responsabilidade civil .Impossibilidade de reexame de fatos e provas. Hipótese em que o Tribunal de origem, com base nos elementos de convicção dos autos, concluiu que houve falha na prestação do serviço público, porquanto a recorrente demorou excessivamente para restabelecer o fornecimento de energia elétrica na unidade da consumidora, motivo pelo qual a

condenou ao pagamento de danos morais. 2. **Esta Corte firmou o entendimento de que, "o dano moral decorrente de falha na prestação de serviço público essencial prescinde de prova, configurando-se in re ipsa, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato" . Precedentes. 3. Agravo interno desprovido.**(STJ - AgInt no REsp: 1797271 RS 2019/0040082-4, Relator.: Ministro MARCO BUZZI, Data de Julgamento: 27/05/2019, - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 03/06/2019).

O dano moral, portanto, revela-se adequado e proporcional às circunstâncias do caso, sendo desnecessária a comprovação de abalo psicológico concreto, por se tratar de dano in re ipsa, presumido em razão da violação aos direitos da personalidade e à dignidade da consumidora.

No que concerne ao tema, decidiu este Tribunal de Justiça em casos análogos:

Apelação cível. Código do Consumidor. Demora no cancelamento do serviço. Cobranças abusivas. Dano moral. Ausência de prova mínima. Desnecessidade. Direito da personalidade. Vulnerabilidade acentuada. Teoria do Desvio Produtivo. Honorários advocatícios por equidade. 1. Cinge-se a controvérsia quanto à existência de dano moral sofrido pela parte autora nas cobranças abusivas após solicitação de cancelamento do serviço, bem como a possibilidade de arbitramento dos honorários por equidade diante do ínfimo valor da causa. 2. O serviço adquirido pela consumidora foi de internet. A venda casada de serviços acessórios (“Oi Livros”, “Oi Revistas” e “Oi Jornais”), sob alegação de serem necessários à contratação, é infundada. Portanto, assim que verificado o abuso da cobrança e requerido o seu cancelamento, deveria a parte ré ter prontamente devolvido os valores. 3. Entretanto, a conduta abusiva perdurou por mais de um ano, despendendo a consumidora, pessoa idosa, de um tempo para ligar para a central de atendimento e, no mês seguinte, ver suas tratativas infrutíferas, levando a ajuizar a presente ação. Portanto, resta nítida a violação de seu direito à personalidade, mormente por se tratar de pessoa vulnerável, em idade avançada e em desigualdade de condições com a sociedade empresária. 4. **O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra justo e adequado, atendendo satisfatoriamente à finalidade compensatória prevista no art. 944, do**

Código Civil, sem enriquecer ou levar à ruína quaisquer das partes, mas levando-se em conta seu fator punitivo-pedagógico. 5. Em relação aos honorários advocatícios, necessária observação das hipóteses previstas no Tema nº 1.076, do STJ para verificar se cabe a sua incidência de forma equitativa. Diante da alteração do valor da condenação, com incidência da devolução dos indébitos em dobro, não se encontra razoável a sua estipulação equitativa, bastando a alteração do percentual a ser aplicado. Nesses termos, a condenação da parte ré nos honorários advocatícios em 15% sobre o valor da causa se mostra razoável e proporcional, tanto pela matéria quanto pelo tempo dispendido. 5. Parcial provimento ao recurso. 0871483-83.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO Des. MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 06/11/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IMPUGNAÇÃO À AUTENTICIDADE DE ASSINATURA. TEMA 1061 DO C. STJ. ÔNUS PROBATÓRIO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DO PRIMEIRO RÉU NÃO CONHECIDO. RECURSO DO SEGUNDO RÉU A QUE SE NEGA PROVIMENTO. I – Caso em exame. 1. Recurso interposto por ambos os réus contra sentença que julgou procedentes os pedidos autorais. II – Questão em discussão. 2. A questão em discussão quanto ao recurso do primeiro réu consiste em verificar se preenche os requisitos de admissibilidade; 2.1 A controvérsia do recurso do segundo réu se dá: (i) ônus da prova quanto à autenticidade de assinatura do contrato; (ii) se ocorreu falha na prestação do serviço e restou caracterizado o dever de restituir em dobro; (iii) dano moral; (iv) compensação de valores; (v) termo inicial dos juros de mora; III – Razões de decidir. 3. Após intimado para suprir o recolhimento do preparo, o primeiro réu só o fez quando já decorrido o prazo legal de 5 (cinco) dias, sem apresentar justo motivo para o realizá-lo após mais de 6 (seis) meses de sua intimação. Dessa forma, tendo em vista o não cumprimento ao disposto no art. 1007, §2º e §6º, do Código de Processo Civil, o recurso não deve ser conhecido, por deserto. 4. Consoante o tema 1.061, do C. Superior Tribunal de Justiça, em caso de impugnação à autenticidade de assinatura constante em contrato, cabe à instituição financeira o ônus probatório quanto à comprovação da legitimidade do respectivo documento. Assim, impugnada a autenticidade da assinatura e sendo proferida decisão de inversão do ônus da prova, cabia à instituição financeira comprovar a legitimidade do negócio jurídico, nos termos do artigo 373, II, CPC. 5. A ausência de prova da livre manifestação da vontade da consumidora ao

aderir ao negócio jurídico, impõe o reconhecimento da falha na prestação do serviço, devendo restituir em dobro os valores indevidamente descontados, na forma do artigo 14 c/c art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 6. Dano moral configurado. A conduta da parte ré é abusiva e impõe ao consumidor um ônus sem qualquer embasamento legal, trazendo-lhe transtornos para a manutenção de sua dignidade, o que gera o dever de indenizar. **Quantia fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional ao dano perpetrado, aplicando-se a Súmula 343 do TJ/RJ.** 7. Ausência de interesse recursal quanto ao pedido de compensação de valores. 8. A Súmula 362 do C. STJ se aplica exclusivamente à correção monetária, devendo incidir aos juros de mora o disposto no art. 405, do Código Civil. 9. Manutenção da Sentença. Condenação ao pagamento de honorários sucumbenciais majorada em 2%, na forma do art. 85, §11, do CPC. IV – Dispositivo e tese: 10. Não conhecimento do recurso do primeiro réu. Desprovimento ao recurso do segundo réu. 0801646-45.2021.8.19.0204 - APELAÇÃO Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - Julgamento: 09/02/2026 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO

Ademais, por se tratar de serviço de delivery, sabe-se que é indispensável que a atividade esteja em pleno funcionamento, de forma contínua e eficiente, uma vez que sua própria natureza depende da regularidade e da disponibilidade imediata da internet.

Assim, qualquer interrupção compromete diretamente a atividade desempenhada, ocasionando prejuízos evidentes, tanto de ordem financeira quanto operacional.

Ao contrário do alegado pela Ré, há provas suficientes nos autos a corroborar as alegações iniciais, notadamente o auto de verificação (constatação de um fato, situação ou irregularidade), realizado pelo Juízo de origem, o qual atesta a efetiva interrupção do serviço (index 82083384).

117 00023422

AUTO DE VERIFICAÇÃO

Aos 10 de outubro de 2023, às 16:30, em cumprimento ao presente, compareci ao endereço indicado, Rua Dr. Alfredo Backer, nº 125, Mutondo, observadas as cautelas legais e a prudência recomendável, e sendo aí, procedi a VERIFICAÇÃO quanto à PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET no endereço, realizados pela empresa ré TELEFONICA BRASIL SA, e foi encontrado no endereço um equipamento Modem, VIVO - 92C8, marca Mitra Star, onde foi verificado a **INEXISTÊNCIA DE CONEXÃO** bem como o **NÃO FUNCIONAMENTO DA TELEFONIA** ligada a esse aparelho (conforme foto da tela do aparelho celular que solicitou a conexão via WiFi em anexo). Informo que existe no local outro equipamento Modem da empresa Oi e neste foi verificado a existência de Conexão e telefonia em funcionamento. A diligência foi realizada na presença dos Gerentes do estabelecimento comercial Sr. Caetano e Sr. Diogo. Para constar e produzir os efeitos

Referido elemento probatório, aliado aos demais documentos acostados, demonstra de forma inequívoca a falha na prestação do serviço, evidenciando o nexo de causalidade entre a conduta da Concessionária ré e os prejuízos suportados pelo Autor.

Por fim, por força do precedente vinculante do Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado no Tema 1368, a taxa legal de juros moratórios deverá observar a variação da SELIC:

“O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”

Assim, consoante a lei civil, a taxa de juros moratórios legais observará a SELIC, enquanto o índice de atualização monetária será o IPCA, sendo que, no período de aplicação da Selic a título de juros moratórios, já estará inserida a correção monetária.

A propósito:

“Art. 406. Quando não forem convencioneados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. (Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024)

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a o (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência”.

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado. (Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024)

Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencioneado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.

Por conta de tais considerações, nega-se provimento à apelação interposta pela parte demandada, mantendo-se a sentença por seus próprios fundamentos



Por fim, elevam-se os honorários advocatícios sucumbenciais em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

Sérgio Ricardo de Arruda Fernandes
Desembargador