

12ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RJ

APELAÇÃO CÍVEL

PROCESSO N.º 0803106-28.2025.8.19.0204

APELANTE: VIVO S.A.

APELADA: BARBARA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO

RELATOR: DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO DEMONSTRADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. APELO PROVIDO EM PARTE.

1. A apelante se insurgiu contra a sentença que julgou procedentes os pedidos autorais para condenar a ré ao pagamento de compensação pecuniária por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir da sentença e com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação, e à indenização por danos materiais no valor de R\$138,50 (cento e trinta e oito reais e cinquenta centavos), com correção desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

2. A relação articulada entre as partes é abrangida pelas normas de proteção do Código de Defesa do Consumidor. Verificam-se, à luz do caso concreto e da Teoria Finalista, todos os requisitos objetivos e subjetivos que qualificam os institutos dos artigos 2º e 3º da Lei n.º 8.078/90. Súmula 297 do STJ.

3. A apelada possuía contrato de linha telefônica fornecida pela ré. Em razão de débitos em aberto e consequente suspensão da prestação do serviço, foi celebrado um acordo, por intermédio do Procon, no qual restou estabelecida a isenção do pagamento da quantia R\$138,50 e restabelecimento do serviço.

4. Descumprimento do que restou acordado, já que a apelante informa à parte autora que, para dar continuidade ao serviço prestado, o valor de R\$138,50 deveria ser pago.

5. Uma vez que não restou refutado pela apelante com efetiva demonstração de cumprimento do referido acordo celebrado, imperioso declarar a inexistência de danos morais e materiais.

cia da referida dívida. Nota-se que a sentença, neste ponto, se mostra *extra petita*, por inobservância do art. 492 do CPC, já que condenou a apelante ao pagamento do valor de R\$ 138,50 como indenização por dano material, o que diverge do pedido inicial da parte autora, qual seja, declaração de inexistência da dívida, nos termos da petição inicial

6. Sobre os prejuízos extrapatrimoniais, depreende-se dos autos que o cancelamento da prestação do serviço se deu em razão do inadimplemento das faturas de consumo da parte autora geradas a partir do mês de novembro de 2024.

7. A própria demandante confessou que a não realização do pagamento se deu em razão do não recebimento das faturas. Entretanto, o fato de não terem sido direcionadas à autora não afasta o seu dever de adimplir com suas dívidas de consumo, de modo que deveria empreender busca ativa de acesso às segundas vias a fim de possibilitar o devido adimplemento. Precedentes.

8. É de rigor a reforma da sentença que julgou procedente o pleito autoral por ausência de prova mínima do direito alegado, considerada a robustez das provas de fato impeditivo, modificativo ou extintivo da pretensão autoral, nos moldes do art. 373, II, CPC.

9. Sucumbência recíproca, com despesas *pro rata*, incluindo os honorários de advogado de cada parte.

10. Apelo provido em parte.

ACÓRDÃO

Vista, relatada e discutida esta Apelação Cível nos autos processo n.º **0803106-28.2025.8.19.0204**, em que é apelante **Vivo S.A.** e apelada **BARBARA DA CONCEIÇÃO NASCIMENTO**.

Acordam os Desembargadores que integram a 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer o recurso e a ele dar parcial provimento para: **a)** anular a sentença no que concerne à condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais inobservância do art. 492 do Código de Processo Civil; **b)** julgar procedente o pedido de declaração da inexistência da dívida no valor

R\$138,50 (cento e trinta e oito reais e cinquenta centavos); **c)** julgar improcedente o pedido de declaração de inexistência dos demais débitos; **d)** julgar improcedente o pedido de compensação pecuniária por danos morais e, **e)** em razão da sucumbência recíproca, determinar o rateio das custas processuais com a fixação de honorários advocatícios em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa em favor dos advogados das partes, observada a gratuidade de justiça deferida em favor da parte autora.

VOTO

Conhece-se o apelo, pois tempestivo e com preparo devidamente recolhido conforme certificado no ID 235677429, presentes os demais requisitos de admissibilidade.

A apelante se insurgiu contra a sentença que julgou procedentes os pedidos autorais para condenar a ré ao pagamento de compensação pecuniária por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente a partir da sentença e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação, e à indenização por danos materiais no valor de R\$138,50, com correção desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a conta da citação.

Para tanto, a demandada argumentou que a apelada não apresentou prova mínima do direito alegado. Aduziu que houve inadiplência por parte daquela, que não houve desembolso a justificar a condenação ao pagamento do dano material, bem como não há nos autos a comprovação de prejuízos morais capazes de ensejar uma compensação. Subsidiariamente, pugnou pela redução do *quantum* fixado.

Pois bem.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação articulada entre as partes é abrangida pelas normas de proteção do Código de Defesa do Consumidor. Verificam-se, à luz do caso concreto e da Teoria Finalista, todos os requisitos objetivos e subjetivos que qualificam os institutos dos artigos 2º e 3º da Lei n.º 8.078/90.^{1 2}

¹ Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

² Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Da leitura do art. 14 do CDC, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e somente deixará de responder pela reparação dos danos causados se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiros.³

Outrossim, pela Teoria do Risco do Empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

O art. 23 da Lei n.º 8.078/90 aborda a Teoria do Risco da Atividade Econômica.⁴

Na espécie, infere-se dos autos que a apelada possuía contrato de linha telefônica n.º 1347460995 fornecida pela ré. Em razão de débitos em aberto e consequente suspensão da prestação do serviço, foi celebrado um acordo, por intermédio do Procon, ID 171854070, no qual restou estabelecida a isenção do pagamento da quantia R\$138,50 e restabelecimento do serviço.

Entrementes, no ID 171854067, é possível notar o descumprimento do que restou acordado, já que a apelante informou à parte autora que, para dar continuidade ao serviço prestado, o valor de R\$ 138,50 deveria ser pago.

³ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

⁴ Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos não o exime de responsabilidade.

Uma vez que não restou refutado pela apelante, com efetiva demonstração de cumprimento do referido acordo celebrado, imperioso declarar a inexistência da referida dívida.

Nota-se que a sentença, neste ponto, se mostra *extra petita*, por inobservância do art. 492 do CPC, já que condenou a apelante ao pagamento do valor de R\$ 138,50 como indenização por dano material, o que diverge do pedido inicial da parte autora, qual seja, declaração de inexistência da dívida, nos termos da petição inicial (ID 171852341).⁵

Além disso, não há nos autos qualquer elemento de comprovação de que a parte autora despendeu o referido valor em benefício da parte ré. Assim, impõe-se a anulação deste capítulo da sentença, pois extrapolado os limites da demanda.

Passa-se à análise da compensação pecuniária por danos morais, tópico em que a sentença também merece reforma.

Sabe-se que os direitos da personalidade possuem especial proteção pela ordem jurídica pátria e, uma vez violados, é assegurada uma reparação, como se depreende do art. 5º, incisos V e X da Constituição da República.⁶

Por sua vez, o art. 186 do Código Civil estabelece que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”, complementado pelo art. 927 do mesmo diploma legal, que impõe a obrigação de reparar o dano causado.⁷

Por seu turno, nas relações de consumo, como a do presente caso, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, VI, prevê como direito básico do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

⁵ Art. 492. É vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado.

⁶ V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

⁷ Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a retribuí-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Se faz necessário acrescentar que o dano moral não se configura automaticamente em qualquer situação de desconforto, dissabor, aborrecimento ou mágoa. Para a caracterização do dano moral, é necessário que o evento ultrapasse a esfera do mero aborrecimento cotidiano, atingindo efetivamente os direitos da personalidade.

Nesse sentido veja-se o acórdão paradigma do Superior Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. CONCESSIONÁRIA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TELEFONIA. ENVIO DE COBRANÇAS PARA O ENDEREÇO DE HOMÔNIMA, EM VIRTUDE DE A VERDADEIRA CLIENTE TER FORNECIDO COMPROVAÇÃO DE RESIDÊNCIA INVERÍDICA. DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA. REVISÃO DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE ORIGEM. REEXAME DE PROVAS. INVIABILIDADE. 1. **É tranquila a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que mero aborrecimento, mágoa ou excesso de sensibilidade por parte de quem afirma dano moral, por serem inerentes à vida em sociedade, são insuficientes à caracterização do abalo, visto que tal depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido.** 2. **A responsabilidade objetiva da Concessionária prestadora do serviço de telefonia, por si só, não traz a obrigação de indenizar, sendo necessário, além da ilicitude da conduta, que desta exsurja, como efeito, o dano.** 3. **No caso, o Tribunal local apurou que as cobranças das faturas não afetaram a imagem da autora, sendo realizadas por meio de correspondências discretas e lacradas, assim também a não ocorrência de nenhum constrangimento, tampouco inscrição do nome em cadastro restritivo de crédito, tendo o envio das cobranças cessado antes do ajuizamento da ação, concluindo que houve mero aborrecimento, o que não caracteriza dano moral.** 4. **Eventual revisão do entendimento do Tribunal de origem, no sentido da não ocorrência do dano moral na conduta da concessionária de telefonia, demandaria o necessário reexame de provas, o que encontra óbice intransponível imposto pela Súmula 7/STJ.** 5. **Recurso especial não provido.**⁸

Observadas tais premissas sobre os prejuízos extrapatri-
moniais, depreende-se dos autos que o cancelamento da prestação do
serviço se deu em razão do inadimplemento das faturas de consumo da
parte autora geradas a partir do mês de novembro de 2024.

⁸ BRASIL. STJ - REsp: 944308 PR 2007/0035728-7, Relator.: MIN. LUIS FELIPE SALOMÃO, Da
Julgamento: 06/03/2012, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 19/03/2012.

Como pode ser visto no ID 171854070, no já mencionado Termo de Acordo firmado por intermédio do PROCON, consta a data referente ao mês de outubro de 2024.

Entrementes, a apelante fez juntada aos autos das faturas de consumo dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024 e janeiro de 2025 (ID 178922218, ID 178922219, ID 178922221, ID 178922217).

Além disso, a própria demandante admitiu que a não realização do pagamento se deu em razão do não recebimento das faturas. Entretanto, o fato de não terem sido direcionadas à autora não afasta o seu dever de adimplir com suas dívidas de consumo, de modo que deveria empreender busca ativa de acesso às segundas vias a fim de possibilitar o devido adimplemento.

Tal entendimento encontra conforto na jurisprudência dessa Corte de Justiça:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. AUSÊNCIA DE COBRANÇA EXCESSIVA. SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DECORRENTE DE INADIMPLEMENTO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela ré objetivando a reforma integral da sentença que julgou procedentes os pedidos para desconstituir o débito em nome da autora, determinar o refaturamento das contas de consumo de novembro e dezembro de 2022, janeiro, fevereiro e abril de 2023 e as vencidas no curso da lide para a média dos últimos doze meses anteriores a novembro de 2022 e condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de compensação por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a concessionária pode cobrar a tarifa mínima multiplicada pelo número de economias cadastradas em imóvel com hidrômetro único; (ii) estabelecer se houve cobrança abusiva ou excessiva nas faturas impugnadas e (iii) determinar se a suspensão no fornecimento de água e a forma de cobrança configuram falha na prestação do serviço a ensejar a compensação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação contratual entre concessionária de serviço público e usuário configura relação de consumo, atraindo a aplicação do CDC.

4. O STJ, na revisão do Tema 414, fixou tese vinculante reconhecendo a legalidade da cobrança de tarifa mínima multiplicada pelo número de economias, em caso de hidrômetro único.

5. Os documentos apresentados nos autos demonstram cadastro prévio de duas economias e consumo compatível com a média histórica do imóvel, inexistindo cobrança exorbitante.

6. O inadimplemento de faturas justifica a suspensão temporária do fornecimento de água, sendo incontroverso que a autora efetuou o pagamento de diversas contas em atraso.

7. A alegação de não recebimento das faturas não afasta a obrigação de pagamento, diante da disponibilização de meios alternativos de acesso às contas.

8. Inexistente falha na prestação do serviço, não há fundamento para indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso conhecido e provido.

Tese de julgamento: "1. É lícita a cobrança de tarifa mínima multiplicada pelo número de unidades autônomas (economias) em imóvel atendido por um único hidrômetro. 2. Não caracteriza cobrança abusiva a fatura compatível com o histórico de consumo do imóvel e com o número de economias cadastradas. 3. O inadimplemento das faturas autoriza a suspensão do fornecimento de água, inexistindo falha na prestação do serviço quando a interrupção decorre de mora do consumidor."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º e 3º.

Jurisprudências relevantes citadas: STJ, Tema 414; STJ, REsp 1.937.887-RJ e 1.937.891-RJ, Rel. Min. Herman Benjamin, 1ª Seção; TJRJ, Súmula 254; TJRJ, Apelação Cível nº 0825354-23.2023.8.19.0021, Rel. Des. Celso Silva Filho, Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado, j. 30/7/2025; TJRJ, Apelação Cível nº 0007001 28.2019.8.19.0208, Rel. Des. Natácha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, Décima Sétima Câmara de Direito Privado, j. 10/3/2022.⁹

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - RELAÇÃO DE CONSUMO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA - SUSPENSÃO POR FALTA DE PAGAMENTO - ALEGAÇÃO DO AUTOR DE AUSÊNCIA DE ENVIO DAS FATURAS PARA O SEU ENDEREÇO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO ESPÓLIO AUTOR - REJEIÇÃO - AUSÊNCIA DE PROVA PELO FALECIDO NO SENTIDO DE TER DILIGENCIADO JUNTO À RÉ SOBRE O NÃO ENVIO DAS FATURAS - **EXISTÊNCIA DE OUTROS MEIOS ALTERNATI-**

⁹BRASIL. TJRJ. APELAÇÃO CÍVEL. Processo nº 0857913-33.2023.8.19.0021 - Des(a). ANTONIO ROCHA LOURENCO NETO - Julgamento: 30/09/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL).

VOS PARA OBTENÇÃO DA SEGUNDA VIA DAS CONTAS E QUITAÇÃO DOS RESPECTIVOS VALORES - AUSÊNCIA DE ENVIO DAS FATURAS QUE NÃO EXIME O DEVEDOR DO CUMPRIMENTO DE SUA OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO - LEGITIMIDADE DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.¹⁰

Visto isso e considerando que o cancelamento da linha telefônica se deu em razão do inadimplemento por parte da autora, não houve demonstração de falha na prestação do serviço a dar ensejo à condenação ao pagamento de compensação por danos morais.

Conquanto a relação jurídica dos litigantes seja de consumo, persiste a necessidade de a parte autora provar minimamente o fato constitutivo do direito alegado, consoante disposto no art. 373, inciso I do Código de Processo Civil.¹¹

O entendimento se encontra consagrado no verbete 330 da súmula deste Tribunal de Justiça:

Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

Nesse passo, é de rigor a reforma da sentença que julgou procedente o pleito autoral por ausência de prova mínima do direito alegado, considerada a robustez das provas de fato impeditivo, modificativo ou extintivo da pretensão autoral, nos moldes do art. 373, II da lei de Ritos.¹²

Noutra toada, a condenação em honorários deve guardar compromisso com a complexidade da demanda.

Com o provimento parcial do recurso, a sucumbência deve ser recíproca, na forma do art. 86 do Códex Instrumental, de modo que as despesas processuais devem ser rateadas igualmente pelas partes.¹³

¹⁰BRASIL. TJRJ. APELAÇÃO CÍVEL. Processo nº 0102123-86.2015.8.19.0021 - APELAÇÃO. Des(a). CAETANO ERNESTO DA FONSECA COSTA - Julgamento: 04/08/2020 - SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

¹¹ Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

¹² Art. 373. O ônus da prova incumbe:

II – ao réu, quanto ao fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

¹³ Art. 86. Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas.

Por fim, em razão do provimento parcial do apelo da demandada, não cabe a majoração dos honorários recursais do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, que são fixados em 10% do valor da causa, metade para o procurador de cada parte, observada a gratuita da justiça deferida em favor da autora (ID 172873383).¹⁴

Por tais fundamentos, conhece-se do recurso e a ele se dá parcial provimento para: **a)** anular a sentença no que concerne à condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais por inobservância do art. 492, Código de Processo Civil; **b)** julgar procedente o pedido de declaração da inexistência da dívida no valor de R\$ 138,50; **c)** julgar improcedente o pedido de declaração de inexistência dos demais débitos; **d)** julgar improcedente o pedido de compensação pecuniária por danos morais e, **e)** em razão da sucumbência recíproca, determinar o rateio das custas processuais com a fixação de honorários advocatícios em 10% (dez por cento) do valor da causa em favor dos advogados das partes, observada a gratuidade de justiça deferida em favor da parte autora.

Rio de Janeiro, 04 de fevereiro de 2026.

DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES
RELATOR

Parágrafo único. Se um litigante sucumbir em parte mínima do pedido, o outro responderá, por inteiro, pelas despesas e pelos honorários.

¹⁴ § 11. O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento.

