



APELAÇÃO CÍVEL nº 0905871-41.2024.8.19.0001

RELATOR: **DESEMBARGADOR CESAR CURY**
APELANTE 1: TELEFONICA BRASIL S A
APELANTE 2: DANIEL DO NASCIMENTO
APELADO: TELEFONICA BRASIL S.A.
JUIZ: DANIEL SCHIAVONI MILLER

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS DE INTERNET. COBRANÇA INDEVIDA. DANOS MORAIS. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.

I. Caso em Exame

Apelações cíveis interpostas por fornecedora de serviço de internet e pelo consumidor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para a) rescindir o contrato de prestação de serviços de internet, b) determinar a retificação do cadastro interno da ré para cobrança proporcional apenas ao período de efetiva prestação do serviço e c) condenar a ré ao pagamento de indenização a título de danos morais.

II. Questão em Discussão

Verificação da ocorrência de falha na prestação de serviços de internet, com interrupções reiteradas e cobranças indevidas, e da configuração de dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir

Comprovada a interrupção reiterada do serviço nos meses de março, abril e maio de 2024, sem abatimento proporcional nas faturas. Documentos apresentados pela ré que não demonstraram continuidade mínima da conexão nem justificaram as cobranças integrais. Aplicação da responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC), fundada na teoria do risco do empreendimento. Reconhecimento da teoria do desvio produtivo do consumidor, diante da necessidade de ajuizamento da demanda para solução da controvérsia. *Quantum* indenizatório mantido, por atender ao caráter pedagógico e reparatório.

IV. Dispositivo e Tese

Negado provimento aos recursos. Tese: A interrupção reiterada e prolongada na prestação de serviços de internet, sem abatimento proporcional nas faturas, configura falha na prestação do serviço e enseja indenização por danos morais.

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

Desembargador CESAR CURY
Relator





APELAÇÃO CÍVEL nº 0905871-41.2024.8.19.0001

RELATOR: **DESEMBARGADOR CESAR CURY**
APELANTE 1: TELEFONICA BRASIL S A
APELANTE 2: DANIEL DO NASCIMENTO
APELADO: TELEFONICA BRASIL S.A.
JUIZ: DANIEL SCHIAVONI MILLER

VOTO

Apelações cíveis interpostas por **TELEFONICA BRASIL S/A** e **DANIEL DO NASCIMENTO**, fundadas no art. 1009 do CPC, em face da sentença (i- 233448707) proferida pelo Juízo de Direito da 20ª Vara Cível da Comarca da Capital.

Ação: Obrigação de Fazer cumulada com indenizatória.

Sentença: Procedência parcial para: (i) decretar a rescisão do negócio jurídico celebrado entre as partes, referente ao serviço Vivo Fibra 300 / Vivo Casa Conecta, objeto destes autos, devendo a parte ré retificar seu cadastro interno, para constar como devido tão-somente o *pro rata* de 18 (dezoito) dias de serviço, relativamente à fatura de abril/ 25 quanto à de maio; e 01 (um) dia, relativamente à conta de junho, todas do ano de 2024, cumprindo-lhe, por conseguinte, abster-se de efetuar cobranças em desacordo com a presente, sob pena de multa correspondente ao dobro do valor doravante indevidamente cobrado; (ii) condenar a ré a pagar à parte autora, a título de compensação de dano moral, a quantia de R\$4.000,00 (quatro mil reais), atualizada monetariamente, a partir da publicação da sentença, e acrescida de juros de mora, desde a citação, observada a incidência, desde sua entrada em vigor, da Lei 14.905/2024, a qual incluiu parágrafo único ao artigo 389 do Código Civil e alterou o artigo 406 do mesmo diploma legal, relativamente à atualização monetária (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA) e aos juros de mora (taxa legal, correspondente à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - Selic, deduzido o índice de atualização monetária); c) condenar a ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação.

Recurso: apelação da parte ré (i-237164408), requerendo a reforma da sentença com a improcedência dos pedidos. Para tanto, alegou que a parte autora não comprovou minimamente suas alegações. Argumentou que comprovou a devida prestação do serviço, sendo a interrupção ocasionada por inadimplência do consumidor. Acrescentou que as telas sistêmicas colacionadas afastam sua responsabilidade. Saliou a inocorrência de danos morais. Subsidiariamente, requereu a redução da verba indenizatória e a redução da verba honorária.

Recurso: apelação da parte autora (i-237418760), pugnando pela majoração da verba indenizatória, bem como de devolução dos valores de serviços cobrados indevidamente desde setembro de 2021 até a data em que os serviços foram efetivamente cancelados.

Contrarrazões da parte autora (257671998) e da ré (260463303).

É o **relatório**, passa-se ao **voto**.

Presentes os requisitos de admissibilidade, os recursos devem ser conhecidos.

Trata-se de relação jurídica de direito material a vincular as partes em razão do contrato de telefonia e serviços de internet, regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, com todos os seus consectários legais, em que a responsabilidade do fornecedor do serviço é objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, independentemente de culpa.

Na origem, a parte autora narrou que firmou contrato de prestação de serviços de internet banda larga residencial (“Vivo Fibra – 300 Mbps”), vindo a experimentar interrupções na prestação do serviço, a perfazer 07 (sete) dias em março de 2024, a contar do dia 19; 05 (cinco) dias em abril de 2024, a partir do dia 13; em maio, por 05 (cinco) dias, de 09 a 14 e, em definitivo, a partir do dia 22 de maio, diante do que

solicitou o cancelamento do serviço aos 17 de junho de 2024. Alega que, em que pese "não ter usufruído de sua internet banda larga desde 19/03/2024, (...) tem recebido faturas de cobranças do serviço, como se estivesse plenamente em funcionamento" (fls. 05 da inicial), isto é, com cobranças integrais referentes aos meses de abril, maio e junho de 2024, nos valores de R\$119,99 (cento e dezenove reais e noventa e nove centavos), R\$119,99 (cento e dezenove reais e noventa e nove centavos) e R\$108,37 (cento e oito reais e trinta e sete centavos), receando o lançamento de anotação negativa em cadastro restritivo de crédito.

Apesar das alegações de ambas as partes, não merece reparo a sentença.

Na hipótese, restou comprovada a falha na prestação do serviço, bem como a ocorrência do dano moral.

Com efeito, a parte autora comprovou suas alegações, sendo juntados à petição inicial protocolos de atendimento destinados a comprovar os fatos, que não foram especificamente impugnados pela parte ré, que se limitou a insurgência genérica, sem apontar inconsistências concretas.

De igual modo, as faturas acostadas aos autos evidenciam a cobrança integral do plano nos períodos indicados, inexistindo qualquer abatimento proporcional pelos lapsos de indisponibilidade do serviço.

Por sua vez, os históricos de consumo apresentados na contestação não demonstram a regular e contínua prestação do serviço, não se prestando a comprovar a estabilidade mínima da conexão nos intervalos questionados.

Certo é que a ré invocou o prazo de até 10 (dez) dias úteis previsto na Resolução Anatel nº 632/2014 para atendimento de reparos. Todavia, ainda que se admitam interrupções pontuais dentro do limite regulamentar em situações isoladas, a reiteração de falhas nos meses de março, abril e maio de 2024, culminando com a



interrupção definitiva ao final de maio, extrapola a noção de “breve interrupção” e demonstra instabilidade sistêmica na adequada prestação do serviço.

Registre-se, ainda, que o documento “relatório de consumo”, colacionado pela ré no i-153313801, não afasta tal conclusão, pois não comprova continuidade e estabilidade mínimas do serviço e sequer demonstra a concessão de abatimento proporcional ou integral pela falha na prestação do serviço.

Ausentes elementos técnicos idôneos capazes de infirmar a documentação apresentada pela parte autora, prevalece a verossimilhança da narrativa inicial, sobretudo diante da inversão do ônus da prova.

De fato, a conduta da ré causou angústia e transtornos ao consumidor que ultrapassam o conceito do mero aborrecimento, restando presente o caráter pedagógico-punitivo da indenização.

Com efeito, a consumidora entrou em contato diversas vezes com a ré, mas continuou sendo cobrada indevidamente integralmente pelos serviços não prestados adequadamente, que totalizaram mais de 30 dias sem funcionamento.

No que concerne ao *quantum* indenizatório, o juiz, ao arbitrar a indenização, deve estimar uma quantia que seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, além de outras circunstâncias peculiares a cada caso concreto.

A verba indenizatória não visa apenas reparar a dor subjetiva, mas também coibir que tais atos equivocados se repitam, sem, contudo, caracterizar o enriquecimento ilícito do ofendido.

Nesta esteira, observados os parâmetros acima delineados, mostra-se adequada a fixação da verba indenizatória em R\$4.000,00 (quatro mil reais).





Registre-se que a questão só chegou a ser solucionada graças ao ajuizamento da presente demanda, aplicando-se ao caso, a teoria do desvio produtivo do consumidor, sendo certo, ainda, que a parte autora teve seu nome lançado no rol dos devedores.

Ante o exposto, **VOTO por NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS.** Por consequência, condeno os recorrentes ao pagamento de honorários recursais, que fixo em 05% do valor da condenação, em favor do patrono da parte contrária, ressalvada a gratuidade, deferida à parte autora (i-151926848).

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

Desembargador **CESAR CURY**
Relator