



Número: **8047738-58.2022.8.05.0001**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **Primeira Câmara Cível**

Órgão julgador: **Des. Edson Ruy Bahiense Guimarães**

Última distribuição : **30/01/2023**

Valor da causa: **R\$ 10.967,82**

Processo referência: **8047738-58.2022.8.05.0001**

Assuntos: **Espécies de Contratos**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA (APELANTE)		IRAN DOS SANTOS D EL REI (ADVOGADO)	
TELEFONICA BRASIL S.A. (APELADO)		FELIPE ESBROGLIO DE BARROS LIMA (ADVOGADO)	
Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
42462 296	29/03/2023 08:06	Acórdão	Acórdão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
Primeira Câmara Cível

Processo: APELAÇÃO CÍVEL n. 8047738-58.2022.8.05.0001

Órgão Julgador: Primeira Câmara Cível

APELANTE: VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA

Advogado(s): IRAN DOS SANTOS D EL REI

APELADO: TELEFONICA BRASIL S.A.

Advogado(s): FELIPE ESBROGLIO DE BARROS LIMA

ACORDÃO

APELAÇÕES CÍVEIS SIMULTÂNEAS. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE TELEFONIA/INTERNET. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA DE MULTA DE FIDELIDADE INDEVIDA. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA DE TELEFONIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NÃO ARBITRADA NO JUÍZO A QUO. REFORMA DA SENTENÇA PARA FIXAÇÃO. VALOR ARBITRADO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), CONFORME PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA REFORMADA. APELO DA PARTE AUTORA CONHECIDO E PROVIDO. RECURSO DA ACIONADA CONHECIDO E NÃO PROVIDO.



1. Consoante jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a cláusula de fidelização em contrato de serviços de telecomunicação se revela lícita, tendo em vista os benefícios concedidos pelas operadoras aos assinantes que optam pelo pacto e a necessária estipulação de prazo mínimo para a recuperação do investimento realizado.

2. O afastamento da multa por descumprimento do prazo de fidelidade, constante do contrato celebrado entre o consumidor e a prestadora dos serviços, somente se justifica quando demonstrado que a rescisão contratual se deu por inadimplemento atribuído à empresa operadora do serviço contratado, como é o caso dos autos;

3. A fornecedora dos serviços de telefonia tem responsabilidade objetiva, nos termos dos artigos 14 e 22 do CDC, somente tendo sua responsabilidade excluída quando provar que o defeito não existe ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro;

4. Incontroversa a responsabilidade da Apelante/Acionada quanto à falha na prestação dos serviços de telefonia/internet, observa-se a necessidade de reparação moral, tendo em vista a ordinária utilização dos serviços de telecomunicações para o exercício das atividades profissionais e demais atividades diárias, de modo que



a inviabilização se sua utilização ultrapassa o mero dissabor ;

5. As pessoas jurídicas fazem *jus* a indenização por danos morais, conforme entendimento já consolidado na Súmula 227, do STJ;

6. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo suficiente para reparar o dano causado, sem caracterizar enriquecimento do ofendido e o consequente empobrecimento do ofensor;

RECURSO DA AUTORA CONHECIDO E PROVIDO. RECURSO DA ACIONADA CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA REFORMADA.

Vistos, relatados e discutidos estes autos das **Apelações Cíveis Simultâneas de número 8047738-58.2022.8.05.0001**, em que são apelantes e apelados, **VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA e TELEFONICA BRASIL S.A.**

Acordam os Desembargadores integrantes da Turma Julgadora da Primeira Câmara Cível, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, **CONHECER E DAR PROVIMENTO** ao recurso da parte autora e **CONHECER E NEGAR PROVIMENTO** recurso da acionada, na forma do voto do Relator.



Sala das Sessões, .

Des. Edson Ruy Bahiense Guimarães

Relator/Presidente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

DECISÃO PROCLAMADA

Dado provimento ao Apelo da Parte Autora e negado provimento ao Apelo do Réu por maioria . Impedida Desa. Sílvia Carneiro Santos Zarif.

Salvador, 21 de Março de 2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
Primeira Câmara Cível

Processo: APELAÇÃO CÍVEL n. 8047738-58.2022.8.05.0001

Órgão Julgador: Primeira Câmara Cível

APELANTE: VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA

Advogado(s): IRAN DOS SANTOS D EL REI

APELADO: TELEFONICA BRASIL S.A.

Advogado(s): FELIPE ESBROGLIO DE BARROS LIMA

RELATÓRIO



Trata-se de **APELAÇÕES SIMULTÂNEAS**, interpostas contra a sentença de ID **39885235**, nos autos da demanda de número **8047738-58.2022.8.05.0001**, proposta por **VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA** em face de **TELEFONICA BRASIL S.A.**, requerendo o reconhecimento da falha na prestação do serviço, suspensão da cobrança de multa por fidelização e condenação em danos morais.

Foram julgados parcialmente procedentes os pedidos autorais, nos seguintes termos:

Diante do exposto, julgo **PROCEDENTE EM PARTE** a presente ação, extinguindo-a com resolução do mérito, a teor do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **determinando a acionada que suspenda a cobrança da multa por fidelização**, sob pena do pagamento de multa diária de R\$100,00 (cem reais), até o limite de R\$5.000,00. Em face da **sucumbência recíproca**, **condeno a parte autora ao pagamento da metade das custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% do valor do dano moral inacolhido, suspendendo a exigibilidade de tais cobranças, com fundamento no art. 98, §3º, do CPC, devendo a parte acionada arcar com o pagamento da outra metade das custas e honorários advocatícios os quais arbitro em R\$1.000,00 (mil reais),**



corrigido monetariamente desta data pelo IPCA, acrescido de juros de mora a partir do trânsito em julgado da presente ação.

P.R.I. (grifos nossos)

A parte requerente, **VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA**, inconformada com a sentença, interpôs Recurso de Apelação (ID 39885238), requerendo a reforma da decisão para condenar a parte acionada em indenização por dano moral, no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), tendo em vista o desvio produtivo e privação reiterada de serviço de telefonia, bem como para que a acionada arque com o ônus sucumbencial deve ser arcado, tendo em vista que o pedido principal foi reconhecido e, portanto, houve a sucumbência mínima da parte autora.

Intimada, a parte Acionada apresentou contrarrazões, no ID 39885246, defendendo a inexistência de danos morais, em razão da inexistência de violação da honra objetiva da pessoa jurídica, pugnando pelo não provimento do pedido.

Por sua vez, a parte Acionada, **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, inconformada com a sentença, interpôs Recurso de Apelação (ID 39885240), requerendo a reforma da sentença a julgar improcedentes os pedidos autorais, alegando "(i) a clareza do contrato e a inequívoca ciência e manifestação de vontade da parte autora; (ii) a validade do prazo de fidelidade de 24 meses; (iii) a validade da cláusula de multa, na linha da pacífica jurisprudência; e (iv) a ausência de qualquer falha na prestação do serviço, o pedido formulado na presente demanda é improcedente, por ser



devida a multa cobrada pela ré em razão da rescisão do contrato, pela autora, antes do final do prazo de fidelização”.

Intimada, a Autora apresentou contrarrazões no ID 39885245, alegando que houve inequívoca falha na prestação dos serviços, conforme comprovam os números de protocolos acostados, que a acionada pretende cobrar multa de fidelização, sem prestar o serviço adequado, após mais de 24 (vinte e quatro) meses do contrato inicial e sem previsão contratual da referida multa.

Em cumprimento ao artigo 931, do CPC, restituo os autos à Secretaria, com relatório, ao tempo em que solicito dia para julgamento, salientando, com fulcro no artigo 937, I, do referido Código, a possibilidade de sustentação oral.

É o que importa relatar.

Salvador/ Bahia, 06 de fevereiro de 2023.

Des. Edson Ruy Bahiense Guimarães

Relator/Presidente

A10



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
Primeira Câmara Cível



Processo: APELAÇÃO CÍVEL n. 8047738-58.2022.8.05.0001

Órgão Julgador: Primeira Câmara Cível

APELANTE: VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA

Advogado(s): IRAN DOS SANTOS D EL REI

APELADO: TELEFONICA BRASIL S.A.

Advogado(s): FELIPE ESBROGLIO DE BARROS LIMA

VOTO

Inicialmente, em relação ao preparo do recurso de **VARGAS CORRETORA DE SEGUROS LTDA**, microempresa, resta esse dispensado, uma vez que a recorrente possui o benefício da justiça gratuita, que foi concedido no primeiro grau e, após análise dos documentos juntados, fica confirmado nesta oportunidade. Já a parte acionada, **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, comprovou o recolhimento das custas. Dessa maneira, presentes as condições de admissibilidade dos recursos, passo à análise das Apelações.

Alega a parte Autora que, em outubro/2019, contratou junto à Acionada plano empresarial. Informa que, a partir de março/2021, a Acionada não mais oferecia os serviços contratados com regularidade e os prepostos da parte autora passaram muitos dias realizando inúmeras ligações e reclamações no SAC, com ligações demoradas e recebendo a desculpa de sistema inoperante. Informa que o defeito no serviço persistiu e passou a registrar os protocolos das ligações efetuadas (números de protocolo apresentados na petição inicial).

Aduz que após realizar reclamação na Anatel, através de telefone (protocolo de nº 202105260394682), a Acionada retornou a ligação, em agosto/2021, pedindo desculpas pelo acontecido, informando que não haveria mais tal situação e, na



oportunidade, ofereceu um novo plano, com mensalidade de R\$104,99 (cento e quatro reais e noventa e nove centavos). Afirma a Autora que perguntou se haveria carência no novo plano e a preposta da Acionada garantiu que não haveria, por isso resolveu aceitar a contratação de um novo plano, mas a qualidade dos serviços continuou péssima. Assim, no começo do ano de 2022, solicitou a portabilidade, porém a Acionada resolveu cobrar multa de fidelização, mesmo sem prestar o serviço com mínima qualidade e já ultrapassado mais de 24 (vinte e quatro) meses.

A relação jurídica objeto da presente demanda é de consumo, eis que a parte Autora se enquadra no conceito de destinatário final do serviço oferecido pela Ré, que assume a posição de fornecedora de serviços, conforme arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Tratando-se de relação consumerista, há de se inverter o ônus da prova, como consequência lógica de concretização do direito do consumidor hipossuficiente, cabendo, portanto, à Ré Apelante comprovar a inexistência do defeito do serviço prestado.

Consoante jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a cláusula de fidelização em contrato de serviços de telecomunicação se revela lícita, tendo em vista os benefícios concedidos pelas operadoras aos assinantes que optam pelo pacto e a



necessária estipulação de prazo mínimo para a recuperação do investimento realizado.

Neste cenário, o afastamento da multa por descumprimento do prazo de fidelidade, constante do contrato celebrado entre o consumidor e a prestadora dos serviços, somente se justifica quando demonstrado que a rescisão contratual se deu por inadimplemento atribuído à empresa operadora do serviço contratado.

Como se observa das provas juntadas, a narrativa da parte Autora se mostra verossímil, diante dos vários protocolos de atendimento listados, restando comprovado que as inúmeras tentativas de resolução do impasse no âmbito administrativo foram todas frustradas, sem qualquer atendimento aos pleitos que foram a empresa operadora encaminhados.

Ademais, os reiterados contatos realizados pela autora com o SAC da ré indicam que ocorreram de fato sérios problemas com a utilização do serviço sem que fossem resolvidos.

Diante dessa análise, constata-se, portanto, que a Autora demonstrou adequadamente o fato constitutivo do direito alegado (art. 373, I, do CPC).

Por sua vez, a Acionada não logrou êxito em comprovar a prestação dos seus serviços de forma satisfatória, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe cabia, por força do art. 373, II, do CPC, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.



Dessa maneira, resta caracterizada, pois, a falha na prestação do serviço, dando ensejo a declaração de nulidade da cláusula de fidelização, com a consequente desconstituição da dívida referente à multa. Nesse sentido, cito:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA MÓVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESCISÃO CONTRATUAL. COBRANÇA DE MULTA POR FIDELIDADE. DANO MORAL. ARBITRAMENTO. 1. As constantes falhas na prestação de serviço justificaram a rescisão contratual. Não cabe cobrança de multa por fidelidade, já que a ré deu causa à rescisão. 2. O telefone celular é ferramenta de trabalho do autor, que teve seu sinal interrompido sem prévia comunicação. Isso causa dano que supera o mero aborrecimento. 3. Sem maiores descrições dos danos sofridos, o valor indenizatório deve ser moderado. Cabe, portanto, redução do montante condenatório. 4. Recurso parcialmente provido.* (TJ-SP 10012217620178260625 SP 1001221-76.2017.8.26.0625, Relator: Melo Colombi, Data de Julgamento: 25/06/2018, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/06/2018)

Ademais, importante firmar que a Apelante/ Acionada, enquanto fornecedora dos serviços de telefonia, tem responsabilidade objetiva nos termos dos artigos 14 e 22 do CDC, somente tendo sua responsabilidade excluída quando provar que o defeito



não existe ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não restou configurado no caso em tela.

O CDC estabelece um dever legal de adequação dos produtos e serviços fornecidos no mercado, considerando-se falha no serviço os vícios em relação a qualidade, quantidade ou informação.

Resultando incontroversa a responsabilidade da Acionada quanto à falha na prestação do serviço, observa-se a necessidade de reparação moral. Vale considerar que, no mundo atual, as falhas na prestação dos serviços de telefonia que inviabilizam sua utilização ultrapassam o mero dissabor, tendo em vista a ordinária utilização dos serviços de telecomunicações para o exercício das atividades profissionais e demais atividades diárias. Nesse sentido, cito:

APELAÇÕES SIMULTÂNEAS. CÍVEL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGRAVO RETIDO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE. AFASTADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. SUSPENSÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. INJUSTIFICADA. SEM NOTIFICAÇÃO. LUCROS CESSANTES. NÃO DEMONSTRADOS. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. POSSIBILIDADE. OCORRÊNCIA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. PROPORCIONALIDADE. SUCUMBÊNCIA MÍNIMA. MANUTENÇÃO. SENTENÇA



CONFIRMADA. APELOS CONHECIDOS E NÃO PROVIDOS. 1. Cuidam os autos de ação indenizatória por danos morais e materiais fundamentada na interrupção repentina, injustificada e sem notificação dos serviços de telefonia e internet pela Ré, a qual, alegadamente, causou transtornos e prejuízos para a atividade comercial da Autora. 2. TNL PCS SA é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, tendo em vista que, embora seja pessoa jurídica distinta da TELEMAR SA, ambas integram o mesmo grupo econômico, razão pela qual são responsáveis pelos danos causados ao consumidor em observância a teoria da aparência. 3. Consoante entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça, é imprescindível a demonstração de lucros cessantes para o seu ressarcimento, o que não ocorreu in casu. 4. Conforme Súmula 227 do STJ, a pessoa jurídica é passível de sofrer abalo em sua honra objetiva, sendo possível o aferimento de indenização por danos morais. 5. Os fatos narrados autorizam indenização pelo inquestionável dano moral sofrido, haja vista que a má prestação do serviço inviabilizou a atividade comercial da parte autora, acarretando dano e o desgaste, os quais foram demonstrados. 6. Quantum de indenização por danos morais fixados pelo juízo a quo em R\$30.000,00, valor razoável, proporcional e consentâneo a esta



Corte de Justiça e ao dano sofrido. 7. Verifica-se que a parte autora sucumbiu em parte mínima do pedido, nos moldes do parágrafo único do art. 21 do CPC/73. 8. Honorários de sucumbência fixados dentro dos parâmetros impostos pelo art. 20 do CPC/73, não merecendo modificação. Recurso da Autora conhecido e não provido. Apelação do Réu conhecida e não provida. (Classe: Apelação, Número do Processo: 0315973-21.2011.8.05.0001, Relator(a): JOANICE MARIA GUIMARAES DE JESUS, Publicado em: 19/06/2018)

DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. EMPRESA TELEFONIA MÓVEL. INDENIZAÇÃO DEVIDA. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. - Quanto à fixação da indenização decorrente do dano moral, devem ser analisadas as peculiaridades do caso concreto, devendo sopesar especialmente as condições econômicas e sociais do ofensor, as circunstâncias do fato e a culpa dos envolvidos, a extensão do dano e seus efeitos, sem esquecer que a indenização deve ser suficiente para reparar o dano, não podendo importar em



enriquecimento sem causa, em face de seu caráter pedagógico.
(Processo AC10284140014994001 MG; Relator(a):Luiz Carlos
Gomes da Mata; Julgamento:26/02/2015; Órgão Julgador:
Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL; Publicação:06/03/2015)

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA.
DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO
FIXADO EM R\$ 12.000,00. MANTIDO. RECURSOS NÃO
PROVIDOS.A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem
se manifestado no sentido de que o descaso com o consumidor é
situação hábil à caracterização do dever de indenizar,
especialmente nas situações em que a fornecedora presta o
serviço de forma deficiente. Inexistindo parâmetros para a fixação
do valor do dano, a indenização por danos morais deve ser fixada
pelo julgador com fulcro nos critérios de razoabilidade e
proporcionalidade, de modo a evitar a configuração de
enriquecimento ilícito, mas também em busca de atender sempre
a função compensatória do ofendido e sancionatória do ofensor.
(Processo: APLn0038518120128120002 MS 0803851-
81.2012.8.12.0002; Relator(a): Des. Sérgio Fernandes Martins;



Julgamento: 08/03/2016; Órgão Julgador: 1ª Câmara Cível;
Publicação: 11/03/2016)

Não é demasiado lembrar que as pessoas jurídicas fazem jus a indenização por danos morais, conforme entendimento já firmado no entendimento da Súmula 227, do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

No que tange à valoração do quantum indenizatório, tal questão figura como uma das mais controversas ao julgador, face a inexistência de parâmetros objetivos para sua fixação, devendo o julgador se valer de critérios definidos doutrinária e jurisprudencialmente, tais como o caráter retributivo/punitivo da condenação, o princípio da razoabilidade, a gravidade da conduta do ofensor, o efetivo dano e suas consequências e as condições econômicas do ofensor e do ofendido.

Dito isso, resta evidente que no caso de dano moral, o valor da indenização é meramente estimativo e na ausência de um padrão ou de uma contraprestação que traduza em valor pecuniário a magnitude do constrangimento, o que prevalece é o critério de se atribuir ao juiz o arbitramento da indenização.

In casu, considerando a condição sócio econômica de ambas as partes, a natureza da ofensa e ainda o caráter compensatório e punitivo da indenização, fixo em em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), uma vez que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Com isso, a decisão de primeiro grau merece reforma apenas para fixar a



condenação a título de danos morais, devendo os demais termos da sentença serem mantidos na sua integralidade.

Ante o exposto, voto no sentido de **CONHECER E DAR PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte Autora para, reformando a sentença hostilizada, condenar a recorrida ao pagamento do montante de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, a título de indenização por danos morais, acrescidos de correção monetária pelo INPC, a partir deste arbitramento, e juros de mora desde a citação, mantendo-se inalterados os demais termos da sentença de primeiro grau; bem como voto no sentido de **CONHECER E NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da Acionada.

Ante ao êxito da Apelante/Acionante, condeno a Acionada ao custeio integral das despesas processuais, fixando honorários sucumbenciais no percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

É como voto.

Salvador/ Bahia, .

Des. Edson Ruy Bahiense Guimarães

Relator/Presidente

