

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 24/02/2026

Data de Publicação: 25/02/2026

Região:

Página: 595

Número do Processo: 1042484-67.2024.8.11.0041

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1042484 - 67.2024.8.11.0041** Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 24/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): CUIABA MADEIRAS E COMPENSADOS LTDA V. B. VENDRAMIN EIRELI - EPP Advogado(s): RAPHAEL FERNANDES FABRINI OAB 6667-O MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1042484 - 67.2024.8.11.0041** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Assinatura Básica Mensal, Obrigação de Fazer / Não Fazer] Relator: Des(a). SERLY MARCONDES ALVES Turma Julgadora: [DES(A). SERLY MARCONDES ALVES, DES(A). ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, DES(A). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO] Parte(s): **VIVO S.A.** - CNPJ: 02.449.992/0072-58 (APELANTE), FABIO RODRIGUES JULIANO - CPF: 102.890.857-13 (ADVOGADO), V. B. VENDRAMIN EIRELI - EPP - CNPJ: 09.626.030/0001-82 (APELADO), RAPHAEL FERNANDES FABRINI - CPF: 693.457.831-72 (ADVOGADO), CUIABA MADEIRAS E COMPENSADOS LTDA - CNPJ: 21.240.968/0001-65 (APELADO)] A C Ó R D ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: NÃO PROVIDO, UNÂNIME E M E N T A EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO. TUTELA DEFINITIVA. DANOS MORAIS À PESSOA JURÍDICA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível contra sentença que tornou definitiva tutela de urgência determinando manutenção regular de serviços de telefonia e internet contratados por empresas do ramo de madeiras que enfrentaram falhas graves e reiteradas desde a migração para a operadora em 2023/2024, com interrupções documentadas por múltiplos protocolos administrativos, e condenou a operadora ao pagamento de R\$ 6.000,00 por danos morais (R\$ 3.000,00 para cada autora), além de custas e honorários de 10% sobre o valor da causa. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se a tutela definitiva configura "tutela ad eternum"; (ii) estabelecer se há danos morais à pessoa jurídica sem prova específica de abalo à honra objetiva; e (iii) verificar se o quantum de R\$ 6.000,00 é excessivo. III. RAZÕES DE DECIDIR A tutela definitiva não configura perpetuidade indevida, pois apenas determina o cumprimento do dever legal e contratual de prestar serviços adequados, eficientes e contínuos (art. 22 do CDC), sem criar obrigação nova. Eventuais descumprimentos futuros dependem de nova comprovação com contraditório, não autorizando execução automática de multa. A pessoa jurídica é titular de honra objetiva (reputação, credibilidade e imagem), sendo indenizável sua ofensa (Súmula

227/STJ). A inoperância prolongada dos serviços de telefonia e internet, documentada nos autos, compromete a credibilidade empresarial e configura dano moral evidente, não presumido. O valor de R\$ 3.000,00 para cada empresa é moderado, proporcional e adequado, observando gravidade, reiteração, capacidade econômica da ré e caráter pedagógico, sem ensejar enriquecimento ilícito. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A tutela que determina manutenção regular de serviços essenciais não configura "tutela ad eternum", mas reforça dever legal e contratual da operadora (CDC, art. 22). Configura-se dano moral à pessoa jurídica quando a inoperância prolongada de telefonia e internet impede comunicação empresarial e compromete credibilidade perante o mercado (Súmula 227/STJ). R E L A T Ó R I O RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL Nº 1042484 - 67.2024.8.11.0041 VIVO S.A. X V. B. VENDRAMIN EIRELI - EPP RELATÓRIO Eminentes Pares: Trata-se de recurso de apelação interposto por TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO) com o fito de reformar a sentença que, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada por V. B. VENDRAMIN EIRELI - EPP e CUIABÁ MADEIRAS E COMPENSADOS LTDA, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: a) tornar definitiva a tutela de urgência, determinando a manutenção da prestação regular dos serviços de internet e telefonia, sob pena de multa diária; b) condenar a ré ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, divididos igualmente entre as autoras; e c) condenar a ré em custas e honorários de 10% sobre o valor da causa. A apelante busca a reforma integral da sentença, alegando impossibilidade de tutela "ad eternum", sustentando que a falha de 2024 foi resolvida e que não pode ser condenada perpetuamente sob risco de execução de multa elevada; que interferências externas e falhas podem ocorrer; que a sentença deve excluir o trecho que determina a manutenção sob pena de multa. Quanto aos danos morais, aduz que não houve ato ilícito; que, tratando-se de pessoa jurídica, não cabe dano moral in re ipsa, exigindo-se prova de abalo à honra objetiva, que não foi produzida. Subsidiariamente, requer redução do valor para R\$ 1.000,00, observando-se razoabilidade e proporcionalidade. Contrarrazões pelo desprovimento. É o relatório. V O T O R E L A T O R VOTO Eminentes Pares: Do exame, extrai-se que as empresas apeladas, atuantes no ramo de madeiras, contrataram junto à apelante serviços de internet banda larga e telefonia móvel essenciais às suas atividades comerciais. Desde a migração para a operadora em 2023/2024, passaram a enfrentar falhas graves e reiteradas, com interrupções frequentes de sinal e inoperância das linhas telefônicas, situação documentada por múltiplos protocolos administrativos sem solução eficaz. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, tornando definitiva a tutela de urgência para manutenção regular dos serviços e condenando a apelante ao pagamento de R\$ 6.000,00 por danos morais. A controvérsia recursal está em saber sobre: (i) alegada perpetuidade indevida da tutela ("ad eternum"); (ii) inexistência de danos morais à pessoa jurídica por ausência de prova de abalo à honra objetiva; e (iii) subsidiariamente, excessividade do quantum indenizatório. De início, entendo que a insurgência quanto à perpetuidade da tutela não merece acolhida. A sentença não criou obrigação nova ou perpétua. Limitou-se a confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida, determinando que a operadora cumpra seu dever legal e contratual de prestar serviços de forma adequada, eficiente, segura e contínua, nos exatos termos do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor. Não há qualquer ilegalidade em se determinar que a prestadora cumpra corretamente o

contrato enquanto ele estiver vigente. A obrigação de prestar serviço de qualidade é inerente ao próprio contrato de prestação de serviços essenciais e decorre diretamente da lei consumerista. A tese de "tutela ad eternum" confunde obrigação contratual permanente com perpetuidade de medida judicial. O que se mantém não é uma tutela sem termo, mas o dever ordinário de bem prestar o serviço contratado. Eventuais descumprimentos futuros não autorizam execução automática de multa, dependendo de nova comprovação, com observância do contraditório e da ampla defesa. A jurisprudência invocada pela apelante não se aplica ao caso, pois trata de hipóteses em que a obrigação já havia sido integralmente cumprida e convertida em perdas e danos, situação diversa dos autos, onde persiste a relação contratual e a necessidade de prestação continuada do serviço. Rejeito, pois, a tese. Por outro lado, a apelante sustenta que não houve prova de abalo à honra objetiva das empresas e que o dano moral in re ipsa não se aplica à pessoa jurídica. Sem razão. É pacífico no Superior Tribunal de Justiça que a pessoa jurídica é titular de honra objetiva, consubstanciada em sua reputação, credibilidade e imagem perante o mercado, sendo plenamente indenizável quando tais atributos são atingidos (Súmula 227/STJ). No caso concreto, a prova dos autos demonstra que as apeladas permaneceram dias consecutivos sem acesso regular à telefonia e à internet, impossibilitadas de se comunicar com clientes e fornecedores e de realizar operações básicas do cotidiano empresarial. Tal situação está amplamente documentada pelos protocolos de atendimento juntados à inicial. Diferentemente do que alega a apelante, não se trata de dano moral presumido, mas de dano moral evidente que decorre da própria natureza do fato. A inoperância prolongada e reiterada dos canais de comunicação de uma empresa transmite ao mercado uma imagem de desorganização e ineficiência, comprometendo diretamente sua credibilidade e confiança comercial. Como bem consignado na sentença, os serviços de telefonia e internet ostentam caráter de essencialidade ainda mais acentuado para pessoas jurídicas, constituindo ferramentas indispensáveis para a viabilidade da atividade empresarial. A interrupção ou prestação deficiente não representa mero dissabor, mas grave obstáculo ao exercício da atividade econômica. Este Egrégio Tribunal já se posicionou em caso análogo: "RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO LIMINAR - TELEFONIA - FALTA DE SINAL E PORTABILIDADE NÃO SOLICITADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - EVIDENCIADA - DANO MORAL - CONFIGURADO (...) A má prestação de serviço pela concessionária de telefonia (...) configura dano moral." (TJMT, Apelação Cível 1021032-11.2018.8.11.0041, Rel. Sebastião Barbosa Farias, 1ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023) O dano moral está, portanto, devidamente configurado. Quanto ao valor fixado, o magistrado atuou com prudência e razoabilidade, reduzindo o montante originalmente pleiteado (R\$ 20.000,00) para R\$ 6.000,00, divididos entre as duas empresas autoras. O valor de R\$ 3.000,00 para cada empresa mostra-se moderado, proporcional e adequado às circunstâncias do caso, observando a gravidade da conduta, a reiteração das falhas, a capacidade econômica da apelante e o caráter pedagógico-punitivo da medida, sem ensejar enriquecimento ilícito. A redução para R\$ 1.000,00, como pretende a apelante, esvaziaria completamente a função compensatória e pedagógica da indenização, tornando-a irrisória diante da dimensão da empresa ofensora e da gravidade dos fatos. Mantenho, pois, o valor fixado na sentença. Ante o exposto, NEGOU PROVIMENTO ao recurso de apelação, mantendo integralmente a

sentença recorrida e majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 18/02/2026