SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3120037 - RS(2025/0470209-5)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	MARILVA RECHE
ADVOGADO	:	EMMANUEL RECHE BECKER - RS084677
AGRAVADO	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	EVANDRO LUÍS PIPPI KRUEL - RS018780
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325
		PAULO HENRIQUE FIGUEREDO DE ARAUJO - DF046369

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUPÇÃO. SERVIÇO DE TELEFONIA E INTERNET. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. OMISSÃO. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL NÃO PRESUMIDO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. CONSONÂNCIA DO ACÓRDÃO RECORRIDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA 83/STJ.

1. Não se verifica a alegada violação ao art. 1.022 do CPC/2015, na medida em que a eg. Corte de origem dirimiu, fundamentadamente, a questão que lhe foi submetida, não sendo possível confundir julgamento desfavorável, como no caso, com negativa de prestação jurisdicional ou ausência de fundamentação.

2. A falha na prestação de serviços de telefonia e internet, por si só, não gera dano moral presumido, sendo necessária a comprovação de situação excepcional que afronte direitos de personalidade.

3. A modificação da conclusão do Tribunal de origem sobre a ausência de comprovação do dano moral demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em sede de recurso especial, conforme a Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

4. Agravo conhecido. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 24/03/2026 a 30/03/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 31 de março de 2026.

Documento eletrônico VDA55548168 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 31/03/2026 19:26:32
Publicação no DJEN/CNJ de 08/04/2026. Código de Controle do Documento: 99469fe0-4373-449a-a7be-d4bff34df5ff

Ministro RAUL ARAÚJO
Relator

Documento eletrônico VDA55548168 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 31/03/2026 19:26:32
Publicação no DJEN/CNJ de 08/04/2026. Código de Controle do Documento: 99469fe0-4373-449a-a7be-d4bff34df5ff

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3120037 - RS(2025/0470209-5)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE	:	MARILVA RECHE
ADVOGADO	:	EMMANUEL RECHE BECKER - RS084677
AGRAVADO	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	EVANDRO LUÍS PIPPI KRUEL - RS018780
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325
		PAULO HENRIQUE FIGUEREDO DE ARAUJO - DF046369

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUPÇÃO. SERVIÇO DE TELEFONIA E INTERNET. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. OMISSÃO. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL NÃO PRESUMIDO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. CONSONÂNCIA DO ACÓRDÃO RECORRIDO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. SÚMULA 83/STJ.

1. Não se verifica a alegada violação ao art. 1.022 do CPC/2015, na medida em que a eg. Corte de origem dirimiu, fundamentadamente, a questão que lhe foi submetida, não sendo possível confundir julgamento desfavorável, como no caso, com negativa de prestação jurisdicional ou ausência de fundamentação.

2. A falha na prestação de serviços de telefonia e internet, por si só, não gera dano moral presumido, sendo necessária a comprovação de situação excepcional que afronte direitos de personalidade.

3. A modificação da conclusão do Tribunal de origem sobre a ausência de comprovação do dano moral demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que é vedado em sede de recurso especial, conforme a Súmula 7 do Superior Tribunal de Justiça.

4. Agravo conhecido. Recurso especial não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de **agravo em recurso especial** interposto por **MARILVA RECHE** contra decisão que inadmitiu seu recurso especial, fundamentado no art. 105, III, "a", da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo eg. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado:

> "*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCABIMENTO DO PLEITO DE DANOS MORAIS, POIS NÃO FORAM AFETADOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. O MERO*

Documento eletrônico VDA55230193 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 23/03/2026 23:48:06
Código de Controle do Documento: 3c0b010c-42b3-46d3-a954-904196e44f20

DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL NÃO ENSEJA A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, QUE SOMENTE É CABÍVEL QUANDO COMPROVADO O DANO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. (Fl. 256)

Os embargos de declaração opostos pela recorrente foram rejeitados à fl. 264

Em seu recurso especial, o recorrente alega violação dos seguintes dispositivos da legislação federal, com as respectivas teses:

(i) art. 1.022, II, do Código de Processo Civil, por omissão quanto à tese de dano moral presumido decorrente da interrupção do serviço de internet e telefonia; e

(ii) arts. 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil, pois a interrupção indevida e prolongada de serviços essenciais de telefonia e internet constituem defeito na prestação e descumprimento do dever de continuidade, ensejando responsabilidade objetiva e dano moral *in re ipsa*.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 267-276.

O recurso especial foi inadmitido na origem, dando ensejo à interposição do presente agravo.

É o Relatório.

VOTO

A irresignação não prospera.

Extrai-se dos autos que, na origem, cuida-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por MARILVA RECHA contra TELEFÔNICA BRASIL S/A, em razão da interrupção dos serviços de internet e telefonia.

A sentença julgou improcedente o pedido sob o fundamento de que não restou demonstrada a falha na prestação do serviço, tampouco a comprovação do abalo à imagem ou honra.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul confirmou a sentença de improcedência, nos termos da fundamentação abaixo transcrita:

> "*Na hipótese, entendo que a falha na prestação dos serviços da requerida não dá amparo à indenização pretendida a título de dano moral.*
> *Afirma a parte autora que os serviços de telefonia e internet contratados estiveram inoperantes pelo período de 20 dias, a contar de 06/07/2022, e que tal fato lhe causou dano moral.*
> *Da análise dos autos, contudo, observo que a parte autora não comprovou satisfatoriamente o abalo moral alegado, de modo a demonstrar o fato constitutivo do seu direito, ônus que lhe pertencia, a teor do disposto no art. 373, inciso I, do CPC.*
> *Ademais, importante frisar que a falha na prestação de serviços pela empresa de telefonia, por si só, não gera dano moral indenizável, devendo ser demonstrada situação excepcional de afronta a direito de personalidade, que não se observa no caso concreto.*
> *Saliento, ainda, que o descumprimento contratual ou má execução dos contratos só gera dano moral excepcionalmente, que deve ser cabalmente demonstrado. [...]*" (Fl. 254)

Documento eletrônico VDA55230193 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 23/03/2026 23:48:06
Código de Controle do Documento: 3c0b010c-42b3-46d3-a954-904196e44f20

Nas razões do apelo nobre a recorrente aponta violação ao art. 1.022, II, do Código de Processo Civil, por **omissão quanto à tese de dano moral presumido** decorrente da interrupção do serviço de internet e telefonia.

Conforme restou asseverado no *decisum* impugnado, o Tribunal de origem fundamentou que "***a falha na prestação de serviços pela empresa de telefonia, por si só, não gera dano moral indenizável****, devendo ser demonstrada situação excepcional de afronta a direito de personalidade, que não se observa no caso concreto*" (fl. 254).

Assim, não prospera a alegada ofensa ao art. 1.022 do Código de Processo Civil de 2015, tendo em vista que **o v. acórdão recorrido dirimiu a matéria submetida à sua apreciação, manifestando-se expressamente acerca dos temas necessários à solução da lide**, dessa forma, adotou fundamentação suficiente, decidindo integralmente a controvérsia.

É indevido conjecturar-se acerca da deficiência de fundamentação ou da existência de omissão, de obscuridade ou de contradição no julgado apenas porque decidido em desconformidade com os interesses da parte. No mesmo sentido, podem ser mencionados os seguintes julgados: EDcl no AgInt no REsp n. 2.114.250/MG, Relator Ministro **RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA**, julgado em 4/2/2025, DJEN de 6/3/2025; REsp n. 2.086.697/SP, Relator Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA**, julgado em 24/2/2025, DJEN de 5/3/2025; EDcl no AgInt na Rcl n. 45.542/SP, Relator Ministro **JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, SEGUNDA SEÇÃO**, julgado em 18/2/2025, DJEN de 24/2/2025; e EDcl no AgInt nos EDcl nos EREsp n. 1.859.857/PR, Relator Ministro **MAURO CAMPBELL MARQUES, CORTE ESPECIAL**, julgado em 25/2/2025, DJEN de 12/3/2025.

No tocante à aludida violação dos arts. 14 e 22 do Código de Defesa do Consumidor e arts. 186 e 927 do Código Civil, tem-se que a Corte a *quo* concluiu que "*a parte autora não comprovou satisfatoriamente o abalo moral alegado"* e que *"a falha na prestação de serviços pela empresa de telefonia, por si só, não gera dano moral indenizável*" (fl. 254).

O entendimento esposado no v. acórdão recorrido quanto à ausência de dano moral presumido está em consonância com a pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. A propósito:

> "*AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSAL CIVIL. TELEFONIA. INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL. PREJUÍJO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. SIMILITUDE FÁTICA.*
> *1.* ***Não configura dano presumido a cobrança indevida ou a interrupção indevida do serviço.***
> *2. Não se conhece do recurso especial por divergência jurisprudencial quando ausente a necessária similitude fática.*
> *3. Agravo conhecido para conhecer parcialmente do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento.*"
> (AREsp n. 2.986.386/SC, relator Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA**, julgado em 10/11/2025, DJEN de 14/11/2025)
>
> "*PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 211/STJ. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE*

Documento eletrônico VDA55230193 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 23/03/2026 23:48:06
Código de Controle do Documento: 3c0b010c-42b3-46d3-a954-904196e44f20

ENERGIA ELÉTRICA PELO PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS. DANO MORAL AFASTADO.
1. Ação ajuizada em 15/05/2013. Recurso especial concluso ao gabinete em 09/08/2017. Julgamento: CPC/2015.
2. O propósito recursal é definir se há dano moral a ser compensado pela recorrente em razão da interrupção do fornecimento de energia elétrica à residência do recorrido e demora no restabelecimento do serviço após temporal ocorrido no município.
3. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pela recorrente em suas razões recursais, não obstante a oposição de embargos de declaração, impede o conhecimento do recurso especial.
4. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.
5. A jurisprudência do STJ vem evoluindo, de maneira acertada, para permitir que se observe o fato concreto e suas circunstâncias, afastando o caráter absoluto da presunção de existência de danos morais indenizáveis.
7. Na espécie, não obstante admitida a responsabilidade da recorrente pelo evento danoso, a fixação do dano moral está justificada somente nos supostos transtornos causados pela falta de energia elétrica em sua residência, sem ter sido traçada qualquer nota adicional que pudesse ensejar a violação de direito de personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia, que caracteriza o dano moral.
8. Na hipótese dos autos, ***em razão de não ter sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrido, não há que se falar em abalo moral indenizável.***
9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, provido."
(REsp n. 1.705.314/RS, relatora Ministra **NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA**, julgado em 27/2/2018, DJe de 2/3/2018)

"*AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO DE RESTABELECIMENTO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS C/C REPARAÇÃO DE DANOS - DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA AUTORA.*
1. Não é possível a este Tribunal conhecer de violação a dispositivo da Constituição Federal, mister reservado ao Supremo Tribunal Federal, ainda que para fins de prequestionamento.
2. Pronunciado pela Corte de origem a ocorrência de mero dissabor, não tendo configurado qualquer dano à honra objetiva da pessoa jurídica, a revisão de tal entendimento demanda o reexame dos aspectos fáticos delineados na lide, o que resta obstado nesta via recursal especial, a teor da Súmula 7/STJ.
3. A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais.
Precedentes.
4. Agravo regimental desprovido."
(AgRg no AREsp n. 10.396/ES, relator Ministro **MARCO BUZZI, QUARTA TURMA**, julgado em 21/8/2014, DJe de 8/9/2014)

"*AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INTERRUPÇÃO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. MERO DISSABOR. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO. REEXAME DE MATÉRIA DE FATO.*
1. A interrupção no serviço de telefonia caracteriza, via de regra, mero dissabor, não ensejando indenização por danos morais.
2. A tese defendida no recurso especial demanda o reexame do conjunto fático e probatório dos autos, vedado pelo enunciado 7 da Súmula do STJ.
3. Agravo regimental a que se nega provimento."
(AgRg no Ag n. 1.170.293/RS, relatora Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA**, julgado em 12/4/2011, DJe de 28/4/2011)

Nesse sentido, não sendo o dano moral presumido, cabe à parte comprovar a violação dos direitos de personalidade, o que não ocorreu na hipótese. A modificação da

Documento eletrônico VDA55230193 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 23/03/2026 23:48:06
Código de Controle do Documento: 3c0b010c-42b3-46d3-a954-904196e44f20

conclusão do Tribunal de origem sobre a ausência de comprovação do dano moral, como pleiteia a parte ora agravante, demandaria o revolvimento do suporte fático-probatório dos autos, o que é inadmissível em sede de recurso especial, por vedação da Súmula 7 do STJ.

Assim, constata-se que o entendimento adotado no acórdão recorrido coincide com a jurisprudência assente desta Corte Superior. Dessa forma, incide, *in casu*, o óbice processual sedimentado na Súmula 83 do Superior Tribunal de Justiça.

Diante do exposto, **conheço do agravo para negar provimento ao recurso especial.**

Com supedâneo no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, majoro os honorários advocatícios devidos à parte agravada em 10% sobre o valor já fixado pelas instâncias ordinárias, observados, se aplicáveis, os limites percentuais previstos nos §§ 2º e 3º do referido dispositivo legal, bem como eventual prévia concessão da gratuidade da justiça.

É como voto.

Documento eletrônico VDA55230193 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RAUL ARAÚJO Assinado em: 23/03/2026 23:48:06
Código de Controle do Documento: 3c0b010c-42b3-46d3-a954-904196e44f20

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

AREsp 3.120.037 / RS

Número Registro: 2025/0470209-5 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
50019153520238210033

Sessão Virtual de 24/03/2026 a 30/03/2026

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. MARIA SOARES CAMELO CORDIOLI

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE	:	MARILVA RECHE
ADVOGADO	:	EMMANUEL RECHE BECKER - RS084677
AGRAVADO	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	EVANDRO LUÍS PIPPI KRUEL - RS018780
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325
		PAULO HENRIQUE FIGUEREDO DE ARAUJO - DF046369

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 24/03/2026 a 30/03/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA55528915 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 31/03/2026 00:59:38
Código de Controle do Documento: 993bb041-33e8-4fe2-acb1-2c753ddb1d48

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG) e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 30 de março de 2026

Documento eletrônico VDA55528915 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 31/03/2026 00:59:38
Código de Controle do Documento: 993bb041-33e8-4fe2-acb1-2c753ddb1d48