SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3173956 - SP (2026/0040208-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO AFRÂNIO VILELA**
AGRAVANTE	:	ELIZANDRA PAULA LOPES TEIXEIRA
ADVOGADOS	:	RUBEN BENTO DE CARVALHO - SP385514
		PRISCILA BENTO DE CARVALHO - SP495573
AGRAVADO	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
		LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - DF029025
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - SP415396

EMENTA

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. TRIBUNAL DE ORIGEM QUE, À LUZ DAS PROVAS DOS AUTOS, CONCLUIU PELA AUSÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. A Corte de origem asseverou que a suspensão do serviço pela parte ora agravada constitui mero dissabor, sendo indevida a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.
2. A ausência de enfrentamento pelo Tribunal de origem sobre a violação dos dispositivos legais apontados como violados impede o acesso à instância especial e o conhecimento do recurso especial, nos termos da Súmula 211/STJ.
3. Inviável a análise da pretensão veiculada no recurso especial, por demandar o reexame do contexto fático-probatório dos autos, atraindo a incidência da Súmula 7 do STJ.
4. Agravo interno improvido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da SEGUNDA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em

Documento eletrônico VDA59051884 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOSÉ AFRÂNIO VILELA Assinado em: 13/08/2026 20:04:48
Publicação no DJEN/CNJ de 18/08/2026. Código de Controle do Documento: 1281cb2c-8c3c-4d67-8b43-ca3d3d006804

Sessão Virtual de 06/08/2026 a 12/08/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Francisco Falcão, Maria Thereza de Assis Moura, Marco Aurélio Bellizze e Teodoro Silva Santos votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Teodoro Silva Santos.

Brasília, 12 de agosto de 2026.

MINISTRO AFRÂNIO VILELA
Relator

Documento eletrônico VDA59051884 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOSÉ AFRÂNIO VILELA Assinado em: 13/08/2026 20:04:48
Publicação no DJEN/CNJ de 18/08/2026. Código de Controle do Documento: 1281cb2c-8c3c-4d67-8b43-ca3d3d006804

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3173956 - SP (2026/0040208-6)

RELATOR	**:**	**MINISTRO AFRÂNIO VILELA**
AGRAVANTE	:	ELIZANDRA PAULA LOPES TEIXEIRA
ADVOGADOS	:	RUBEN BENTO DE CARVALHO - SP385514
		PRISCILA BENTO DE CARVALHO - SP495573
AGRAVADO	:	TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS	:	CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
		LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - DF029025
		FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - SP415396

EMENTA

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. TRIBUNAL DE ORIGEM QUE, À LUZ DAS PROVAS DOS AUTOS, CONCLUIU PELA AUSÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL INDENIZÁVEL. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO.

1. A Corte de origem asseverou que a suspensão do serviço pela parte ora agravada constitui mero dissabor, sendo indevida a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

2. A ausência de enfrentamento pelo Tribunal de origem sobre a violação dos dispositivos legais apontados como violados impede o acesso à instância especial e o conhecimento do recurso especial, nos termos da Súmula 211/STJ.

3. Inviável a análise da pretensão veiculada no recurso especial, por demandar o reexame do contexto fático-probatório dos autos, atraindo a incidência da Súmula 7 do STJ.

4. Agravo interno improvido.

RELATÓRIO

Documento eletrônico VDA58336860 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOSÉ AFRÂNIO VILELA Assinado em: 17/07/2026 16:32:49
Código de Controle do Documento: af9b7754-4f05-492c-9e91-e872ee5877ca

MINISTRO AFRÂNIO VILELA: Em análise, agravo interno interposto pela ELIZANDRA PAULA LOPES TEIXEIRA contra a decisão que conheceu do agravo em recurso especial, para não conhecer do recurso especial, pela aplicação das Súmulas 7 e 211 do STJ.

Argumenta a parte agravante, em síntese, que "o próprio acórdão recorrido reconheceu a ocorrência da falha na prestação do serviço, afastando, contudo, a condenação por danos morais sob o argumento de tratar-se de mero aborrecimento", de modo que "não há controvérsia fática a ser dirimida, mas tão somente a necessidade de revaloração jurídica dos fatos incontroversos, a fim de se verificar se a suspensão indevida de serviço essencial, por período relevante, é ou não apta a configurar dano moral indenizável" (fl. 384).

Sustenta, ainda, que "é pacífico o entendimento deste Egrégio Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, uma vez opostos embargos de declara- ção com o propósito de suprir omissão, resta configurado o chamado prequestionamento ficto" (fl. 386).

Pugna pela reconsideração da decisão agravada ou pelo provimento do agravo interno pelo Colegiado.

Impugnação da parte agravada pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

VOTO

MINISTRO AFRÂNIO VILELA (Relator): Conheço do recurso, porquanto presentes os seus pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

O agravo interno não merece prosperar, pois a ausência de argumentos hábeis para desconstituir os fundamentos da decisão ora agravada torna inalterado o entendimento nela firmado.

Com efeito, a Corte de origem consignou que a suspensão indevida do serviço, por cerca de um mês não configurou dano moral indenizável, sob a seguinte fundamentação:

Documento eletrônico VDA58336860 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOSÉ AFRÂNIO VILELA Assinado em: 17/07/2026 16:32:49
Código de Controle do Documento: af9b7754-4f05-492c-9e91-e872ee5877ca

> Não se nega que o cancelamento indevido da linha telefônica e a necessidade de contato contínuo com a prestadora sejam circunstâncias que causam dissabores. Entretanto, não podem ser consideradas ofensivas à moral da autora, que sequer descreveu fato capaz de repercutir em seu patrimônio imaterial.
> Cuida-se de pequeno percalço, fato do qual não se pode extrair ofensa aos sentimentos ou ao direito da personalidade. É sabido que todos, considerados a organização da sociedade em que vivem, a experiência de vida segundo o seu padrão econômico ou o ambiente a que estão expostos, desenvolvem com maior ou menor eficácia uma estrutura psicológica que permite lidar com contrariedades a que certamente estamos sujeitos. Desta forma, se as ofensas impostas, ainda que em consequências de atos ilícitos, não ultrapassam esse patamar da contrariedade, não há dano moral indenizável. O dano moral que se quer ver indenizado é aquele que ultrapassa, pela sua intensidade ou duração, aquilo que uma pessoa com estrutura psicológica normalmente desenvolvida estaria obrigada a suportar nas sociedades complexas.
> Ademais, os danos morais têm conteúdo próprio e, exatamente por isso, não se pode assegurar a indenização sob este título como sucedâneo de danos materiais não demonstrados (fls. 240-241).

Desse modo, quanto à análise do art. 374, III, do CPC; arts. 186, 422 e 927 do Código Civil e aos arts. 6º e 14 do CDC, a matéria não foi objeto de exame pelas instâncias ordinárias, mesmo após o julgamento dos embargos de declaração.

Assim, em razão da falta do indispensável prequestionamento, não pode ser conhecido o Recurso Especial, incidindo o teor da Súmula 211 deste STJ: "inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição dos embargos declaratórios, não foi apreciada pelo Tribunal *a quo*".

Nesse sentido:

> PROCESSUAL CIVIL E TRIBUTÁRIO. EXECUÇÃO FISCAL. EXCEÇÃO DE PRÉ-EXECUTIVIDADE. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. ART. 927, III, DO CPC. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA 211/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO REALIZADO. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.
> 1. A jurisprudência desta Corte já se firmou no sentido de que "não há incompatibilidade entre a inexistência de ofensa ao art. 1.022 do CPC/2015 e a ausência de prequestionamento, com a incidência do enunciado n. 211 da Súmula do STJ, quanto às teses invocadas pela parte recorrente, que, entretanto, não são debatidas pelo Tribunal local, por entender suficientes para a solução da controvérsia outros argumentos utilizados pelo colegiado" (AgInt no AREsp n. 2.536.934/BA,

Documento eletrônico VDA58336860 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOSÉ AFRÂNIO VILELA Assinado em: 17/07/2026 16:32:49
Código de Controle do Documento: af9b7754-4f05-492c-9e91-e872ee5877ca

> relator Ministro Francisco Falcão, Segunda Turma, julgado em 19/8/2024, DJe de 21/8/2024).
> 2. A despeito da oposição de embargos de declaração, não foi configurado o prequestionamento exigido para o recurso especial, nos termos do enunciado n. 211 da Súmula do STJ.
> [...]
> 4. Agravo interno não provido (AgInt no AREsp n. 2.578.117/RN, Relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Segunda Turma, julgado em 7/10/2024, DJe de 14/10/2024).

Quanto ao prequestionamento ficto, a jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido de que "o art. 1025 do CPC/2015 condiciona o prequestionamento ficto ao reconhecimento por esta Corte de omissão, erro, omissão, contradição ou obscuridade, ou seja, pressupõe o provimento do recurso especial por ofensa ao art. 1022 do CPC/2015, com o reconhecimento da negativa de prestação jurisdicional sobre a matéria (AgInt no AREsp n. 2.528.396/RS, Relator Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 4/9/2024).

Ademais, a alteração da conclusão do Tribunal *a quo*, acerca da inexistência de dano moral indenizável, ensejaria o necessário reexame da matéria fático-probatória dos autos, atraindo, por conseguinte, a incidência da Súmula 7 do STJ.

Nesse sentido: "É inviável, em sede de recurso especial, o reexame de matéria fático-probatória, nos termos da Súmula 7 do STJ: 'A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial'" (AgInt no AREsp n. 1.964.284/SP, relator Ministro Gurgel de Faria, Primeira Turma, julgado em 27/11/2023, DJe de 5/12/2023).

Isso posto, nego provimento ao recurso.

Documento eletrônico VDA58336860 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): JOSÉ AFRÂNIO VILELA Assinado em: 17/07/2026 16:32:49
Código de Controle do Documento: af9b7754-4f05-492c-9e91-e872ee5877ca

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO
SEGUNDA TURMA

AgInt no AREsp 3.173.956 / SP

Número Registro: 2026/0040208-6 **PROCESSO ELETRÔNICO**

Número de Origem:
10010162620238260564

Sessão Virtual de 06/08/2026 a 12/08/2026

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro AFRÂNIO VILELA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro TEODORO SILVA SANTOS

Secretário

Bela. VANESSA ZACARIAS PEREIRA PONTES DA SILVA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : ELIZANDRA PAULA LOPES TEIXEIRA
ADVOGADOS : RUBEN BENTO DE CARVALHO - SP385514
PRISCILA BENTO DE CARVALHO - SP495573
AGRAVADO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - DF029025
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - SP415396

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - TELEFONIA

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : ELIZANDRA PAULA LOPES TEIXEIRA
ADVOGADOS : RUBEN BENTO DE CARVALHO - SP385514
PRISCILA BENTO DE CARVALHO - SP495573
AGRAVADO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
ADVOGADOS : CARLOS NARCY DA SILVA MELLO - SP070859
LUCAS DE MELLO RIBEIRO - SP205306
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - RJ147325

Documento eletrônico VDA59019776 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 13/08/2026 01:36:44
Código de Controle do Documento: f75e3ead-e413-4b1b-ae8f-1d48b1e75468

FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - DF029025
FELIPE MONNERAT SOLON DE PONTES RODRIGUES - SP415396

TERMO

A SEGUNDA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 06/08/2026 a 12/08/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Francisco Falcão, Maria Thereza de Assis Moura, Marco Aurélio Bellizze e Teodoro Silva Santos votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Teodoro Silva Santos.

Brasília, 12 de agosto de 2026

Documento eletrônico VDA59019776 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): SISTEMA JUSTIÇA - SERVIÇOS AUTOMÁTICOS, Assinado em: 13/08/2026 01:36:44
Código de Controle do Documento: f75e3ead-e413-4b1b-ae8f-1d48b1e75468