



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064341-72.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA LÚCIA DA SILVA, é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: Capital – Foro Central – 40ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: Renan Augusto Jacó Mota

Apelante: Maria Lúcia da Silva

Apelada: Claro S/A.

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA –
OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS –**
Requerida prometeu reativar o número da linha telefônica anteriormente contratada pela Autora –
Instalação de linha telefônica com número diverso do solicitado – Cabível a condenação à obrigação de fazer –
Sentença reconhece que o descumprimento contratual que não ultrapassa o mero dissabor ou aborrecimento, e que não caracterizado o dano moral – **SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA**, para condenar a Requerida à obrigação de fazer consistente em providenciar a alteração do número da linha telefônica de titularidade da Autora – Caracterizado o dano moral – **RECURSO DA AUTORA PROVIDO, PARA CONDENAR A REQUERIDA AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 3.000,00**

Voto nº 40304

Trata-se de apelação interposta pela Autora contra a sentença de fls.161/163, prolatada pelo I. Magistrado Renan Augusto Jacó Mota (em 12 de agosto de 2024), que julgou parcialmente procedente a “ação de obrigação de fazer com reparação por dano moral”, para condenar a Requerida à obrigação de fazer consistente em providenciar a alteração do número da linha telefônica de titularidade

da Autora, arcando a Autora com 70% das custas e despesas processuais (arcando a Requerida com a parcela remanescente) e pagando cada parte os honorários advocatícios do patrono da parte contrária (fixados em R\$ 800,00 para o patrono da Autora e em 10% do valor pleiteado a título de indenização por danos morais para o patrono da Requerida). Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 13.000,00.

Alega que demonstrada a falha na prestação dos serviços, e que caracterizado o dano moral. Pede o provimento do recurso, para julgar procedente a ação (fls.184/194). Preparo a fls.196/197.

É a síntese.

Fatos incontroversos que a Autora solicitou a rescisão do contrato de prestação de serviços de telefonia que mantinha com a Requerida, que houve a posterior celebração de novo contrato, e que a Requerida se comprometeu a reestabelecer o número da antiga linha telefônica – o que não foi cumprido.

A falha na prestação dos serviços impossibilitou a adequada utilização do número contratado e obrigou a Autora a realizar esforços para sanar erro a que não deu causa, com lesão da personalidade, daí o dever de indenizar – destacando-se que a Autora realizou diversas tentativas de contato com a Requerida para solução da questão (números de protocolo de atendimento de fls.03 – que não foram impugnados).

O valor da indenização deve ser proporcional à reprovabilidade da conduta, promovendo a justa reparação do dano sofrido e a adequada punição da Requerida (para que evite a repetição do atentado), não podendo ser excessivo, porque limitado pela vedação do enriquecimento sem causa – em nesse sentido, razoável a fixação do valor da indenização em R\$ 3.000,00.

A quantia é acrescida de correção monetária desde hoje (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e de juros moratórios desde a citação (15 de maio de 2024 – fls.112), nos termos do artigo 405 do Código Civil, observados os parâmetros estabelecidos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024).

Em razão da sucumbência integral, a Requerida arca com o pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono da Autora, que fixo em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo segundo, do Código de Processo Civil.

Destarte, de rigor o provimento do recurso.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária desde hoje e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês desde a citação até 29 de agosto de 2024 e, a partir de 30 de agosto de 2024, aplicáveis os parâmetros estabelecidos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024), além do pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono da Autora, fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa, com correção monetária desde o ajuizamento da ação e juros moratórios desde a citação.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator