



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000285135

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001229-30.2021.8.26.0264, da Comarca de Itajobi, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado PERU COMERCIAL EXPORTADORA DE FRUTAS EIRELI.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1001229-30.2021.8.26.0264

APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S.A

APELADO: PERU COMERCIAL EXPORTADORA DE FRUTAS EIRELI

COMARCA: ITAJOBÍ

JUIZ DE 1º GRAU: MARINA MIRANDA BELOTTI HASMANN

VOTO Nº 9.669

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação proposta em face da Telefônica Brasil S.A. para o restabelecimento da linha telefônica do autor, indevidamente interrompida e para a condenação em danos morais. A linha principal da empresa autora tornou-se inoperante, e apesar de várias solicitações administrativas, o serviço não foi restabelecido. A apelante alega a portabilidade da linha para a operadora Oi S.A., período em que não era responsável pela manutenção dos serviços.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a ilegitimidade passiva da apelante, diante da responsabilidade solidária das operadoras nos procedimentos de portabilidade de linha telefônica e o cabimento da indenização por danos morais pela interrupção do serviço essencial e a relação de consumo.

III. Razões de Decidir

3. A Resolução nº 73/1998 da ANATEL estabelece a responsabilidade de todas as prestadoras pelos procedimentos de portabilidade. Não há distinção entre a operadora receptora ou a doadora.

4. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade é objetiva pelo defeito na prestação do serviço, sem necessidade de demonstração de culpa. A falha na prestação de serviços foi evidenciada pela interrupção indevida da linha telefônica, essencial para a atividade comercial da autora.

5. Interrupção do serviço não se justifica, diante do adimplemento das faturas mensais e a negativa de pedido da autora para a portabilidade da linha telefônica.

6. Danos ultrapassam o mero inadimplemento contratual e o simples dissabor. Situação específica dos autos, observada a jurisprudência desta Corte, a conduta abusiva das apeladas, a existência de linha telefônica mantida pela autora por longo período e a interrupção injustificada do serviço essencial.

IV. Dispositivo

7. Recurso não provido.

A r. sentença (fls. 1454/1458) julgou procedente, em parte, os pedidos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais, nos seguintes termos:

Ante do exposto, convalido em definitiva a tutela de urgência concedida ab initio e julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, valor que deverá ser corrigido desta data em diante, nos termos da Súmula no 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se a Tabela Prática de Atualização de Débitos Judiciais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e com juros de 1% ao mês a partir da citação.

Pela sucumbência integral (Súmula 326 do STJ), condeno a requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Inconformada, a apelante interpôs recurso de apelação (fls. 1461/1475). Alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva, pois a portabilidade da linha telefônica foi requisitada junto da operadora receptora OI. A operadora doadora, ora apelante, somente poderia recusar o pedido de portabilidade lançado pela operadora receptora caso se deparasse com as hipóteses dispostas no art. 47, da Resolução da ANATEL nº 73/1998. No mérito, não restou demonstrada a relação consumerista, pois a linha móvel era utilizada como verdadeiro insumo comercial da pessoa jurídica. Não se aplica, portanto, o Código de Defesa do Consumidor ao caso em comento. Por fim, indevida a condenação à título de danos morais, pois a pessoa jurídica é parte incapaz de sofrer danos morais em violação à honra subjetiva. Requer seja reformada a r. sentença, para julgar improcedente os pedidos e, subsidiariamente reduzir o *quantum* fixado à título de danos morais.

Recurso tempestivo, com o efetivo recolhimento do preparo recursal

(fls. 1477/1478).

Contrarrazões às fls. 1482/1489, sem arguição de preliminares.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 1494 e 1496).

É o relatório.

Cuida-se de ação proposta por Peru Comercial Exportadora de Frutas Eireli ME em face da Telefônica Brasil S.A., para restabelecer a linha telefônica nº (17) 99714-8714 e condenar à ré ao pagamento de indenização por danos morais, pois em 13/11/2021 constatou a inoperabilidade de sua linha principal e, mesmo após diversas solicitações administrativas não teve o restabelecimento do serviço.

A apelante, em sede de contestação, informou sobre a portabilidade da linha telefônica para a operadora Oi S.A. em 12/11/2021 e, foi portada em retorno em 05/01/2022, quando os serviços voltaram a estar disponíveis. Assim, no período de interrupção, a apelante não era responsável pela manutenção da linha.

Assim, inexistindo controvérsia quanto à portabilidade efetivamente operada e cuja solicitação por parte do apelante não restou demonstrada, cinge-se a discussão quanto a ilegitimidade passiva da apelante e o cabimento da indenização por danos morais no caso concreto.

Preliminarmente, não merece prosperar a alegação de ilegitimidade passiva, isto pois a própria Resolução nº 73/1998 da ANATEL atribui às prestadoras de serviços telefônicos a responsabilidade pelo cumprimento dos prazos e dos procedimentos de portabilidade, confira-se:

Art. 35. As prestadoras são responsáveis pela Portabilidade junto aos usuários e à Anatel, incluindo as disposições estabelecidas no contrato com a Entidade Administradora.

(...)

Art. 41. As Prestadoras são responsáveis pelo cumprimento dos prazos e dos procedimentos do Processo de Portabilidade.

Portanto, não há distinção tratar-se da operadora receptora ou doadora, pois todas as prestadoras são responsáveis pelos procedimentos de

portabilidade de linhas telefônicas perante os usuários e à ANATEL.

Ainda, a responsabilidade pela portabilidade da linha telefônica é solidária das operadoras receptora e doadora, nos termos do art. 7º e 14, ambos do Código de Processo Civil, *in verbis*:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

(...)

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Como se vê, a autora atribui a responsabilidade pelo defeito na prestação do serviço à apelante, prestadora responsável pelo procedimento do processo de portabilidade, razão pela qual ostenta legitimidade para figurar no polo passivo.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça em casos análogos de portabilidade de linhas telefônicas e de ilegitimidade passiva alegada pelas empresas receptoras do pedido de portabilidade:

APELAÇÃO. TELEFONIA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória. Falha na prestação do serviço. Portabilidade não requerida e transferência da titularidade de sua linha a terceiro. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora, pugnando pela majoração do valor da indenização por danos morais fixado na origem. Apelo das rés Telefônica S/A e Claro S/A. Legitimidade passiva da ré Telefônica S/A. Atribuição de ato desidioso na narrativa inicial.

Pertinência subjetiva. Mérito. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço. Solidariedade das operadoras receptora e doadora. Consumidor que não requereu a portabilidade realizada, tampouco autorizou a transferência de titularidade de sua linha a terceiro. Rés que não lograram provar a existência de fato extintivo, impeditivo ou modificativo do direito da autora, como era seu ônus. Inteligência do art. 373, II do CPC e do art. 6, VIII do CDC. Dano moral configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor. Precedentes. Valor da indenização fixado pela sentença (R\$10.000,00), contudo, que merece ser reduzido para R\$5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes em casos semelhantes. Recurso das rés parcialmente provido, prejudicado o da autora. (TJSP; Apelação Cível 1007068-67.2023.8.26.0037; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2024; Data de Registro: 22/04/2024) (g.n.)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Telefonia móvel – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor com inversão do ônus da prova – Conduta abusiva das recorridas com a realização de mecanismo de portabilidade cuja solicitação não foi comprovada – Interrupção do serviço que não se justificava, tendo o suplicante comprovado o adimplemento das faturas mensais – Falha na prestação de serviços que é incontroversa – Aplicação da Resolução nº 460/07 da ANATEL – A responsabilidade quanto ao procedimento da portabilidade é solidária entre as concessionárias receptora e doadora, não havendo que se falar em ilegitimidade passiva da corré TIM – Danos que ultrapassaram o mero inadimplemento contratual e simples dissabor – Situação específica dos autos, observada a jurisprudência desta Corte, a conduta abusiva das apeladas, a existência de linha telefônica mantida pelo autor por longo período e sua interrupção injustificada de serviço essencial, é hipótese de arbitramento de indenização por danos morais em R\$ 7.000,00 – Imediato restabelecimento da linha telefônica do autor, nos moldes e valores contratados antes da

interrupção, com manutenção, inclusive do número de celular – Determinação de antecipação dos efeitos da tutela para tanto – Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a demanda, com inversão sucumbencial – Recurso provido em parte com determinação. (TJSP; Apelação Cível 1001516-30.2017.8.26.0006; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2018; Data de Registro: 14/12/2018) (g.n.)

No mérito, restou incontroverso nos autos o defeito na prestação dos serviços pela apelante, diante dos problemas apresentados pela linha telefônica nº (17) 99714-8714 de titularidade da autora, no período entre 12/11/2021 e 05/01/2022. Ainda, os recibos de fls. 31/33, o uso da linha telefônica como meio principal de comunicação da empresa (fls. 34/41) e a tela sistêmica indicando o autor como titular da conta, demonstram a existência da relação jurídica entre as partes.

Assim, tem-se a submissão da relação jurídica entre as partes às normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, e a hipótese em comento é de responsabilidade pelo fato do serviço, portanto, objetiva, nos termos do artigo 14 e 17, do Código de Defesa do Consumidor. Por ser objetiva, independe, consequentemente, da demonstração da existência de culpa.

De fato, a apelante não trouxe qualquer elemento que pudesse infirmar as alegações da autora quanto a não solicitação da portabilidade da linha telefônica em questão, ônus da ré, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Restou evidenciado a realização da portabilidade da linha de telefonia móvel da autora sem a sua autorização e, consequentemente, a falha na prestação de serviços.

A situação narrada nos autos permite o reconhecimento de transtorno superior ao mero aborrecimento do cotidiano, a caracterizar o dano moral indenizável. Verifica-se das razões recursais pretensão fundada na teoria do desvio produtivo do consumidor, ao fundamento de ser evidente o descaso das operadoras de telefonia capaz de levá-lo à injusta perda de tempo útil para solucionar um problema criado pelo fornecedor.

No caso, restou incontroverso que a linha de telefone móvel da autora foi indevidamente desligada, sem demonstração do pedido de portabilidade por parte do apelante de forma a inexistir dúvida da falha na prestação de serviços da apelante e, para solucionar a questão, a autora demandou diversas diligências, comprovadas por meio dos protocolos mencionados na inicial. Nesse sentido é o entendimento desta Relatoria:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de improcedência – Inconformismo do autor - Interrupção dos serviços de telefonia móvel por dez dias - Hipótese em que não restou demonstrado nos autos que a portabilidade operada foi solicitada pelo autor - Aplicabilidade na espécie da teoria do desvio produtivo do consumidor – Dano moral configurado - Dever de indenizar caracterizado – Sentença reformada – Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1021141-18.2019.8.26.0576; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2020; Data de Registro: 19/02/2020)

Ademais, notória a essencialidade nos dias atuais dos serviços de telefonia, utilizada, principalmente para a solicitação de serviços e até mesmo para o desenvolvimento de atividade profissional, como no caso em comento, motivo pelo qual a interrupção ou a suspensão abusiva da linha telefônica extrapola o mero aborrecimento ou simples dissabores do cotidiano.

Inclusive, nos termos da Súmula nº 227, do E. Superior Tribunal de Justiça, *a pessoa jurídica pode sofrer dano moral*. A ofensa deve ser suficiente para repercutir na sua honra subjetiva, ou seja, em sua reputação ou conceito social, como no caso dos autos, pois a empresa autora teve sua linha principal, utilizada na veiculação de seus produtos (fls. 34/41), interrompida indevidamente. Observe-se que lesão gerada a empresa autora *está impossibilitando a realização de suas atividades, qual seja, a comercialização de seus produtos, posto que vários clientes não conseguem falar no telefone da empresa requerente (...) a linha de divulgação da empresa requerente ficou e se encontra inoperante por falha da empresa*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

requerida, vez que se encontra adimplente (fl. 03). Dessa forma, evidente o dano causado a parte autora.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça quanto à reparação por dano moral à pessoa jurídica:

APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL – PORTABILIDADE INDEVIDA - AUSÊNCIA DE PEDIDO OU AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA AUTORA - Autora que alega que três linhas telefônicas foram transferidas pela ré para a operadora TIM sem que tenha havido pedido para tanto - Pretensão de restabelecimento das linhas interrompidas e indenização por danos morais - Sentença de procedência - Apelo da requerida - Ilegitimidade passiva - Preliminar afastada – Autora que firmou contrato com a requerida, de modo que esta responde pela interrupção dos serviços - Mérito – Relação de consumo - Falha na prestação do serviço – Empresa de telefonia que não comprovou que a portabilidade foi pedida ou autorizada pela autora – Restabelecimento das linhas telefônicas bem determinado - Danos morais configurados - Pessoa jurídica que, ao ficar privada de suas linha telefônicas, sofre abalo em sua honra objetiva, a qual se entende como a sua reputação ou conceito no mercado, perante os consumidores de seus produtos e serviços - Indenização mantida – Sentença confirmada. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1000043-63.2021.8.26.0557; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/06/2024; Data de Registro: 04/06/2024) (g.n.)

ILEGITIMIDADE – Inocorrência – Discussão que gira em torno da relação contratual mantida entre as partes. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Sentença de parcial procedência – Insurgência da ré – Descabimento. Contratação de linhas telefônicas "intragrupo" com chamadas ilimitadas – Valor da fatura que deve seguir o que foi oferecido

pela ré e contratado pelas partes – Cobrança de valores discrepantes dos contratados – Inexigibilidade reconhecida nas cobranças que excederam o valor avençado – Repetição do indébito na forma simples – Valor que será apurado em liquidação de sentença. DANOS MORAIS – Pessoa jurídica – Ocorrência – Requerida que interrompeu os serviços prestados à empresa requerente - Sendo pessoa jurídica e utilizando os serviços de telefone e internet com tal finalidade, não há dúvida de que a interrupção injusta do serviço causou impacto na atividade empresarial exercida pela apelada - Requerida suspendeu os serviços de telefonia para as 56 linhas da empresa demandante, número bastante expressivo - O serviço fornecido pela empresa de telefonia é imprescindível, principalmente, às empresas – Dano moral in re ipsa – Valor que atendeu aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1033787-93.2016.8.26.0114; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2017; Data de Registro: 08/08/2017)

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, devendo levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

No caso, a indenização foi fixada pelo juízo *a quo* em R\$10.000,00 (dez mil reais) e essa importância não se mostra incompatível com a lesão sofrida, de modo que deve ser mantida.

Anote-se, por oportuno, que a não fixação do dano moral no valor pleiteado não implica efeitos na sucumbência, porquanto se trata de arbitramento judicial, na forma do enunciado nº 326 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

Diante da improcedência do recurso, os honorários advocatícios são majorados para o patamar de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil,

Isto posto, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso voluntário.**

JAYME DE OLIVEIRA
Relator