



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285907

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043203-29.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ERICA FERRI ROQUE MARIOTTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES SA.

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 em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1043203-29.2023.8.26.0506

Apelante : Erica Ferri Roque Mariotto (Justiça Gratuita).

Advogado : Leandro Toshio Borges Yoshimochi (Fls: 10).

Apelado : Claro Nxt Telecomunicações Sa.

Advogado : João Thomaz Prazeres Gondim (Fls: 55).

Comarca: Ribeirão Preto

Voto nº 21159

rml

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL Sentença de parcial procedência, afastando o dano moral. **Inconformismo da autora.** Alegação de cancelamento da linha sem o conhecimento da autora. Ré que acostou “prints” de seus sistemas internos que comprovam a adesão ao plano em 12/06/2023, data que não foi expressamente impugnada pela autora. Autora que apresentou faturas referentes apenas aos meses de junho e julho de 2023. Afastadas as alegações sobre o prazo de utilização dos serviços de telefonia por mais de 10 anos, bem como afastada a utilização para fins profissionais. Contudo a ré não se desincumbiu do ônus da prova em relação ao cancelamento da linha em 12/06/2023, com restabelecimento somente em 14/09/2023, após a ordem judicial. Dano moral configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor. Precedentes. Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes em casos semelhantes. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer c/c indenização por dano moral que ERICA FERRI ROQUE MARIOTTO move contra CLARO NXT TELECOMUNICACOES S.A., para condenar a ré na obrigação de fazer consistente no restabelecimento do funcionamento da linha da autora vinculada à numeração anterior, confirmando a tutela antecipada e afastando os danos morais. Por fim, em virtude da sucumbência recíproca, as custas e as despesas processuais serão distribuídas igualmente entre as partes e os honorários devidos aos advogados serão divididos na proporção de 50% ao do

autor e 50 % ao da ré, fixados em 10% do valor da causa (R\$ 13.200,00), ressalvado, quanto à autora, o disposto no artigo 98, § 3º do CPC.

Petição da ré informando o cumprimento da obrigação de fazer (fls. 142/144).

Inconformada, **apela a autora**, sustentando, em síntese, que houve, inexplicavelmente e sem justificativa, o cancelamento da sua linha telefônica, implicando em falha na prestação de serviços. Alega que a despeito de o fornecedor responder, independentemente de culpa pela reparação dos danos por defeitos relativos à prestação de serviços (art. 14, 'caput', da Lei n.º 8.078/90), é pressuposto do dever de indenizar a ocorrência do dano. Além disso, conforme o artigo 22 do citado Código é dever da ré de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos. Discorre sobre a essencialidade do telefone celular e destaca que a linha telefônica é utilizada no âmbito profissional, o que demonstra ainda mais a sua imprescindibilidade, o que gera enorme aflição e insegurança.

Requer o provimento do recurso, com a condenação da apelada ao pagamento da indenização dos danos morais e a majoração dos honorários sucumbenciais na forma prevista no art. 85, §11 do CPC (fls. 145/152).

Petição da ré informando o pagamento da condenação (fls. 157/158)

Contrarrazões, fls. 165/169.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Pela leitura da inicial, observa-se que a autora alegou que é titular da linha telefônica de n.º (16) 99281-6636 há mais de dez anos e que no dia 12/06/2023

a linha não estava em funcionamento, de modo que foi até uma Loja Claro onde foi informada que o seu número havia sido cancelado, sem que fosse esclarecido o motivo, sendo que só seria possível o resgatar o seu número se assinasse um plano pós-pago, o que foi feito. Seguiu percorrendo sobre os protocolos abertos em virtude de ter novamente problemas com sua linha, sendo informada que seu número havia sido cancelado por solicitação dela, não tendo a ré não solucionado o problema, limitando-se a alegar a impossibilidade de reativação da linha. Em razão disso, requereu a condenação da ré na obrigação de fazer consistente na reativação da linha telefônica, mantendo-se o número, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Foi deferida a tutela antecipada para determinar a imediata reativação da linha telefônica, em 24 horas, sob pena de imposição de multa diária de R\$500,00, limitada a R\$ 5.000,00 (fls. 33/34).

Em contestação, a ré informou que a autora é titular da linha nº (16) 99281-6636, ativada em 12/06/2023 no plano controle, que atualmente encontrava-se ativo. Afirmou, ainda, que na ferramenta SARWEB/SPS WEB constava falha no equipamento, o que significava que o *chip* estava fora do aparelho, apresentando telas de seu sistema (fls. 42/433).

A autora em réplica não impugnou especificamente tais alegações, apenas reiterou que tem a conta por aproximadamente 10 anos e, que, após várias tentativas, a ré não resolveu a falha, sustentando que usa tal conta profissionalmente.

Pois bem, ainda que se trate de relação de consumo, verifica-se a existência de incongruências na versão trazida pela autora que não foram suficientemente esclarecidas, uma vez que, apesar de alegar que é titular da linha há aproximadamente 10 anos, não juntou quaisquer documentos que comprovem esse lapso de tempo.

Nesse sentido, consigne-se que a ré afirmou que a adesão ao plano de telefonia ocorrera em 12/06/2023 e que em seu sistema constava que o “chip” não se encontrava no aparelho celular, apresentando “prints” das telas, que indicam a situação de

“Aberto desde 12/06/2023” e “Motivo da Ação: Adquiriu Nova Linha (PF)” - (fls. 42/43). A apelante não impugnou tais alegações, sendo que ela própria apresenta somente faturas da linha telefônica referentes aos meses de junho e julho de 2023, não juntando nenhuma fatura do período de 10 anos anteriores a 12/06/2023.

Da fatura de junho de 2023 observa-se a informação “você acabou de receber sua primeira fatura” (fls. 24) e no detalhamento de ligações e serviços do celular consta “12/06 Bônus Ativação” (fls. 29), o que corrobora a informação da ré sobre a contratação do serviço somente em 12/06/2023.

Da mesma forma, a autora não comprova que utiliza a linha profissionalmente. Ressalte-se que se trata de fatos de fácil comprovação, visto que a apelante poderia obter segunda vias das contas, comprovantes de pagamentos ou o contrato com a empresa ré e, ainda, os contratos de trabalho e relatórios das ligações com as empresas, mas, intimada, informou não ter interesse na produção de provas, requerendo o julgamento do feito no estado.

Dessa forma, ficam afastadas as alegações sobre o prazo de 10 anos de utilização dos serviços de telefonia, bem como afasta-se a utilização da linha para fins profissionais.

Entretanto, independentemente disso, a ré não se desincumbiu de seu dever, conforme artigo 373, II, do Código de Processo Civil, pois ela tinha o ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte contrária, ou seja, tinha o ônus de demonstrar cabalmente que não houve o cancelamento da linha ou que foi a autora que solicitou o encerramento do serviço para a linha telefônica indicada.

A ré informa o cumprimento da obrigação em 14/09/2023, conforme “*print*” da tela de fls. 142 e 143 com a informação de “Ativo desde; 14/09/2023”. Tem-se, pois, que a autora informou que a linha não estava funcionando em 12/06/2023 e o restabelecimento ocorreu somente em 14/09/2023, após a liminar deferida nos autos, sem que a ré esclarecesse a interrupção dos serviços por 3 meses.

À parte ré compete prestar serviços seguros e eficientes, devendo arcar com a reparação de qualquer dano que venha causar em razão de eventual falha ou deficiência em seu sistema (artigos 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Nesse contexto, a responsabilidade da operadora é manifesta, não tendo solucionado o problema da autora relativo ao não funcionamento da linha telefônica, submetendo a consumidora a uma série de transtornos no exercício de suas atividades cotidianas, ficando impossibilitada temporariamente de se comunicar através da linha adquirida. A interrupção de serviço de interesse público sem causa legítima e o descaso com que a ré conduziu a situação causaram evidente abalo moral à autora.

Assim, impõe-se a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Quanto ao valor da indenização, este deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestimize o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

A esse respeito ensina Caio Mário da Silva Pereira que a indenização não pode ser tão grande a ponto de traduzir enriquecimento ilícito, nem tão pequena que se torne inexpressiva:

A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que o integrante de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.

(“Responsabilidade Civil”, Editora Forense, 9ª ed., pág. 60).

Sobre o tema, ainda:

O valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que a indenização a esse título deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve procurar desestimular o ofensor a repetir o ato. (STJ. 4ª Turma, REsp 245.727/SE, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 28/03/2000).

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa na esfera extrapatrimonial do autor e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, e, coadunando com o entendimento desta Câmara, fixo o valor da indenização em R\$ 5.000,00, valor adequado para a reparação moral, mostrando-se razoável e suficiente para compensar a autora pelos danos morais sofridos, sendo proporcional à reprovabilidade da conduta e sem causar o enriquecimento sem causa da requerente.

Nesse sentido:

Consumidor e processual. Telefonía. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Sentença de procedência. Pretensão à reforma manifestada pela ré. Preliminar de não conhecimento afastada, pois a petição recursal preenche satisfatoriamente os requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil. Dano moral, ainda que leve, verificado. Situação vivenciada pelo autor que não pode ser classificada como mero aborrecimento cotidiano, tendo ocorrido, sim, abalo ao patrimônio imaterial. Quantum indenizatório, no entanto, que comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor mais adequado ao caso concreto. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1029409-79.2021.8.26.0224; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2022; Data de Registro: 19/05/2022).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Inconteste a celebração de contrato de prestação de serviços de telefonia - Defeito na prestação de serviços - Caracterizados os danos morais - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para condenar a Requerida Telefônica a providenciar o restabelecimento do contrato firmado com a Autora e o funcionamento regular da respectiva linha contratada, e para condenar as Requerida Telefônica e Tim (solidariamente)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao pagamento de indenização de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - Valor da indenização deve punir adequadamente o ofensor, sem resultar no enriquecimento sem causa da vítima - RECURSO DA REQUERIDA TELEFÔNICA PARCIALMENTE PROVIDO, para condenar as Requeridas (solidariamente) ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.600,00 (TJSP; Apelação Cível 1006171-83.2022.8.26.0066; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2023; Data de Registro: 02/10/2023)

TELEFONIA. Indisponibilidade de linhas telefônicas por tempo consideravelmente superior ao previsto para a realização da portabilidade. Dano moral. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sucumbência recíproca afastada, carreados os ônus sucumbenciais integralmente à ré. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1048589-65.2021.8.26.0100; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 31/05/2022).

Telefonia móvel. Solicitação de portabilidade realizada mediante fraude. Falha na prestação do serviço comprovada. Responsabilidade solidária das Rés reconhecida. Dano moral configurado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009487-81.2020.8.26.0161; Rel. Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 13/04/2021)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Ação visando o recebimento de indenização por danos morais. Portabilidade da linha telefônica da autora. Ausência de comprovação de que a consumidora tenha solicitado a portabilidade. Ônus da ré demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da demandante (art. 373, II, do CPC). Dano moral configurado. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. [...] Quantum indenizatório que deve ser reduzido para R\$ 3.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Sentença reformada em parte, com modificação dos critérios de distribuição do ônus da sucumbência e de fixação da verba honorária. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1002012-22.2022.8.26.0576; Rel. Carmen Lucia da Silva; 25ª Câmara de Direito Privado; j. 31/08/2022).

AÇÃO INDENIZATÓRIA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA MÓVEL CANCELAMENTO INDEVIDO PORTABILIDADE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE PARA TERCEIRO DANOS MORAIS QUANTUM MULTA COMINATÓRIA VALOR I- Relação de consumo caracterizada Inversão do ônus da prova Cancelamento da linha telefônica do autor junto à ré, em razão de ter sido processada a sua portabilidade para a operadora Claro S/A, transferindo-se sua titularidade para terceira pessoa, sem consentimento do autor Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório, não comprovando a solicitação da portabilidade pelo autor Falha na prestação dos serviços Obrigação da ré de restabelecer a linha telefônica do autor II- Responsabilidade objetiva do fornecedor Dano moral caracterizado, em virtude do indevido cancelamento e transferência da titularidade da linha telefônica do autor para terceiro, bem como pela omissão da ré em regularizar o serviço, apesar das reclamações feitas pelo autor Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários Indenização bem fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$ 5.000,00, quantia suficiente para indenizar o

autor e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes [...] Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1013629-87.2019.8.26.0477; Rel. Salles Vieira; 24ª Câmara de Direito Privado; j. 31/08/2020) (realce não original).

APELAÇÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFONIA OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PLEITO INDENIZATÓRIO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS Transferência indevida da linha telefônica de titularidade da autora Falha na prestação dos serviços da ré configurada Sentença de parcial procedência Condenada a ré na obrigação de fazer, consubstanciada na devolução da linha telefônica de titularidade da autora Declarados inexigíveis os débitos decorrentes de supostas contratações em nome da autora Condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$ 5.000,00 Insurgência da autora no que tange ao quantum fixado a título de danos morais, pleiteando a sua majoração Descabimento Quantum indenizatório adequadamente fixado e em consonância com os parâmetros adotados por este E. Tribunal de Justiça Indenização devida tal como arbitrada na r. sentença, posto que observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade Sentença mantida integralmente, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1034648-74.2019.8.26.0114; Rel. José Augusto Genofre Martins; 31ª Câmara de Direito Privado; j.19/03/2024) (realce não original).

Dessa forma, a r. sentença deve ser parcialmente reformada, para o fim de condenar a ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o julgamento deste recurso pelo IPCA e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024), nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 405 do Código Civil.

Por consequência, diante da modificação do resultado da demanda e da sucumbência exclusiva da parte ré, nos termos da Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça¹, as custas e despesas processuais ficarão a cargo da ré, bem como os honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação, em face das atividades desenvolvidas e do tempo consumido. Observa-se que o valor da condenação (R\$ 5.000,00), não é ínfimo, de modo que, não vislumbro a hipótese de fixar a verba por equidade.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e

¹ Súmula nº 326 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.

constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para condenar a ré ao pagamento de indenização à autora pelos danos morais suportados no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPCA desde o julgamento deste recurso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024), nos termos da Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 405 do Código Civil. Por consequência, diante da modificação do resultado da demanda e da sucumbência exclusiva da parte ré, nos termos da Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça², as custas e despesas processuais ficarão a cargo da ré, bem como os honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação, em face das atividades desenvolvidas e do tempo consumido.

ANA MARIA BALDY
Relatora

² Súmula nº 326 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.