



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

Registro: 2025.0000286268

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CLARO S/A, são apelados SONARA WILLI COSTA ALVES e TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitadas as preliminares, negaram provimento, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 25 de março de 2025.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto/SP

Apelante: CLARO S/A

Apeladas: SONARA WILLI COSTA ALVES e TELEFONICA BRASIL S/A

MM Juiz de Direito: Dr. GLARISTON RESENDE

VOTO Nº 41677

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C INDENIZAÇÃO – Impugnação do valor da causa – Matéria não levantada em contestação – Reconhecimento da preclusão – Interesse de agir da autora presente, pois desnecessário o exaurimento da via administrativa – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL – PORTABILIDADE – AUSÊNCIA DE REQUERIMENTO DO CONSUMIDOR – Situação que causou transtornos à autora – DANOS MORAIS – Ocorrência – Indenização devida, mantida a quantia fixada na sentença, diante das peculiaridades do caso (R\$ 5.000,00) – Correção monetária e juros moratórios fixados a partir do arbitramento em consonância com a jurisprudência e pedido da apelante – HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA – Manutenção - Arbitramento segundo ao art. 85, § 8º, do CPC – Provento econômico baixo - Os honorários de sucumbência devem remunerar de forma condizente o trabalho do advogado, levando em consideração o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o trabalho realizado e o tempo exigido para o serviço - Sentença mantida, com elevação dos honorários de sucumbência em mais 10% (art. 85, § 11, do CPC). PRELIMINARES REJEITADAS – RECURSO DESPROVIDO.

A sentença, de fls. 219/221, agregada pela decisão de fls. 226/228, que acolheu os embargos de declaração, julgou **parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer, indenização**, ajuizada por **Sonara Willi Costa Alves** contra **Claro S/A**, “*para: 1) MANTER a liminar para determinar que a ré cumpra a obrigação de fazer, consistente na devolução da linha da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

*autora à VIVO, para que esta restabeleça o fornecimento do serviço de telefonia; 2) CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária desde esta data (do arbitramento Súmula n. 362 do C.STJ) e juros legais moratórios de 1% a.m. (art. 406, CC; art. 161, §1º, CTN) também desde esta data.; ensejo em que EXTINGO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, com fulcro no art. 487, I, do N.C.P.C.” Após, impôs à vencida o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00, com fundamento no art. 85, § 8º, do CPC. Em contrapartida, julgou **improcedente** o pedido deduzido contra a corré **Telefônica Brasil S.A.**, condenando a acionante ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.*

Inconformada, a corré **Claro S/A** interpôs recurso de apelação a fls. 233/251, reiterando o pedido que impugnou o valor da causa, pois exagerado. Impugnou a concessão da tutela de urgência, uma vez que ausentes a probabilidade do direito e o perigo de dano irreparável e o risco de resultado útil ao processo. Arguiu, também, a falta de interesse de agir da autora, na medida em que não tentou a solução administrativa do litígio; assim como o reconhecimento da perda do objeto da demanda pelo desfazimento da portabilidade; e a ilegitimidade passiva “ad causam”, porque não deu causa aos fatos narrados na inicial. No mérito, sustentou a ausência de qualquer ilícito e de prova de falha na prestação dos serviços, inexistindo o dever de indenizar. Alternativamente, postula a redução da indenização, com correção monetária somente a partir do arbitramento, sem o acréscimo de juros moratórios desde o evento danoso ou da citação, e honorários advocatícios segundo o direito econômico. Taxa judiciária a fls. 252/253.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

A apelada apresentou contrarrazões (fls. 257/261).

Recebe-se o recurso no efeito legal, pois preenchidos os requisitos de admissibilidade.

É o relatório.

Cuidam os autos de **ação de obrigação de fazer, c.c indenização**, narrando a autora na petição inicial que é portadora da linha de celular número (17) 99646-1111, contratada junto à operadora **Vivo**, porém, em 22/05/2023 deixou de fazer e receber chamadas, bem como tomou conhecimento de que fora realizada a portabilidade à **Claro S/A**. Assegura que desconhece o pedido de transferência de administração da linha de telefone e não obteve êxito na reversão do ato quando requeridas providências junto às corrés. Desse modo, pleiteou tutela antecipada para que seja desfeita a portabilidade, assim como a procedência da ação para condenar as acionadas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Inicialmente, rejeita-se a impugnação ao valor da causa, pois a contestação juntada a fls. 96/107 nada disse a respeito, ocorrendo a preclusão.

Descabida, igualmente, a arguição de falta de interesse de agir, pois vige no sistema judicial brasileiro o princípio da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

inafastabilidade da jurisdição, de modo que inexigível o exaurimento da via administrativa para submeter o pedido ao Poder Judiciário (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal).

Não obstante, descabida a impugnação dirigida contra a concessão da tutela antecipada de urgência, pois a apelante cumpriu a determinação judicial e reverteu a portabilidade, de sorte que o pedido da autora alcançou seu objeto.

Quanto ao mérito, importante ressaltar que há entre as partes relação de consumo, figurando o autor como consumidor e a corré, apelante, como prestadora de serviços, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Assim, cabível a inversão do ônus da prova, pois é aplicável o disposto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Ficou incontroversa nos autos a indevida portabilidade da linha telefônica da autora, na medida em que a ré não comprovou a regular solicitação, e sequer deu a devida solução na esfera extrajudicial.

De fato, é senso comum que a ocorrência de tal situação causa, efetivamente, imensos transtornos ao usuário que, a fim de solucionar o problema, se vê compelido a realizar inúmeras ligações à empresa, em dias e horários diferentes, com perda de tempo de trabalho e lazer, numa verdadeira "*via crucis*".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

Na hipótese em análise, a petição inicial denuncia 40 dias sem solução da pendência, o que não foi impugnado pela recorrente.

Assim, pelos transtornos gerados que, sem dúvida, ultrapassaram o mero aborrecimento, é devida a indenização por danos morais, mostrando-se adequado o valor fixado pela sentença – **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) - que se mostra proporcional e razoável para a espécie, não importando em enriquecimento sem causa da beneficiária.

Confira-se, nesse sentido, o seguinte pronunciamento:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. PROCEDÊNCIA RECONHECIDA. RECURSO PROVIDO. *A deficiente prestação dos serviços acabou por gerar dano moral à consumidora, relacionado aos sérios percalços na busca de solução para o problema alusivo à cobrança indevida de valores.*”¹

A correção monetária foi corretamente fixada pelo édito monocrático segundo a Súmula 362 do STJ, e os juros moratórios a partir “desta data”, ou seja, do arbitramento, inexistindo interesse recursal da apelante nestes tópicos.

1 TJSP – 31ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1037394-85.2014.8.26.0114 – Rel. Des. **Antonio Rigolin** – J. 24/05/2016.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

Finalmente, os honorários advocatícios devem ser mantidos, considerado o baixo valor da condenação, pois são direito do causídico, têm caráter alimentar e, em consequência, propiciam seu sustento, bem como o de sua família e o de seu escritório.

Os advogados, conforme deixa assente a Constituição Federal, são essenciais à distribuição da justiça, pois a advocacia é a única atividade que pode movimentá-la e buscar a concretização de seu fim, razão pela qual a verba honorária deve condizer com sua nobreza e dignidade.

Desse modo, a outra conclusão não se pode chegar senão a de que a condenação deve ser mantida. Nesse sentido:

“SERVIÇOS PROFISSIONAIS - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - APELO PARA MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS - PERTINÊNCIA - RECURSO PROVIDO. A verba honorária advocatícia sucumbencial deve remunerar condignamente o trabalho executado, preferencialmente guardando parâmetro com o valor atribuído à causa. No caso dos autos, tendo em vista o irrisório proveito econômico obtido, a eleição da verba honorária advocatícia há que ser fixada por apreciação equitativa, observando-se os parâmetros do art. 85, §§ 2º e 8º do Código de Processo Civil.”²

2 TJSP – 31ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1005941-36.2016.8.26.0071 – Rel. Des. **Paulo Ayrosa** – J. 16/03/2018.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1033795-95.2023.8.26.0576

“PLANO DE SAÚDE. Ação de obrigação de fazer. Recusa de cobertura ao medicamento quimioterápico “pembrolizumab”, para tratamento de carcinoma de células de Merkel metastático. Procedência. Irresignação quanto à verba honorária, arbitrada em 10% sobre o valor da causa (R\$ 1.000,00), atualizado. Valor aviltante e que desprestigia a atuação do profissional. Majoração para R\$ 2.000,00, à luz dos parâmetros estabelecidos pelo § 2º, incisos I a IV, c.c. o § 8º, do artigo 85, do CPC/2015. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.”³

“EMENTA: BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. A verba honorária, que decorre do princípio da causalidade, deve representar, de um lado, condigna remuneração do advogado e, doutro, moderação frente à complexidade da demanda. Recurso provido em parte.”⁴

Assim, deve ser mantida a sentença que, de forma clara e objetiva, deu adequada solução à lide.

Postas estas premissas, **rejeitadas** as preliminares, **nega-se provimento** ao recurso, com majoração dos honorários de sucumbência em mais 10% (art. 85, § 11, do CPC).

Antonio (Benedito do) Nascimento
RELATOR

3 TJSP – 6ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1031748-34.2017.8.26.0100 – Rel. Des. **Paulo Alcides** – J. 13/03/2018.

4 TJSP – 26ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 1004751-45.2015.8.26.0565 – Rel. Des. **Felipe Ferreira** – J. 31/03/2016.