



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000300206

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004510-07.2022.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado LUIZ CARLOS FLAMING VASSALO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), ANTONIO NASCIMENTO E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

VIANNA COTRIM
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S.A

APELADO: LUIZ CARLOS FLAMING VASSALO

COMARCA: AMPARO

EMENTA: Prestação de serviços - Telefonia
— Portabilidade da linha telefônica não
solicitada - Responsabilidade solidária entre
as empresas concessionárias independente
de culpa — Dano moral — Ocorrência —
Quantum indenizatório bem fixado —
Improvemento do recurso.

VOTO Nº 52.558

A r. sentença de fls. 420/430, cujo relatório é ora adotado, julgou procedente em relação à apelante, ação cominatória c.c. indenização por danos morais atinente à prestação de serviços de telefonia, daí o apelo da corré, a fls. 435/445, sustentando a ilegitimidade passiva; alega impossibilidade de recusa ao procedimento, sendo a operadora Claro a responsável pelo erro alegado; acena com a inoccorrência de danos morais e pede, alternativamente, a respectiva redução.

Processado o recurso, com contrarrazões a fls. 453/458, subiram os autos.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Diante do pronto julgamento do recurso e da ausência dos requisitos legais autorizadores, é descabida a concessão de efeito suspensivo.

No mais, o apelo não merece acolhimento.

O autor ajuizou a presente ação alegando, em síntese, que é titular de uma linha de telefonia móvel pertencente a operadora Telefônica Brasil S.A., a qual efetuou, de forma indevida e não solicitada, a portabilidade para a operadora Claro acarretando prejuízos e transtornos de ordem moral.

Observe, embora não tenha sido levantado no apelo, que a questão da titularidade da linha foi bem resolvida na sentença que salientou que o autor:

por erro material, fez constar que sua linha era (19) 99872-0877, porém a correta é (19) 99872-0872; a decisão saneadora determinou que a requerida TELEFÔNICA BRASIL S.A. deveria se manifestar especificamente sobre este apontamento após o autor acostar aos autos as três últimas faturas referentes à linha de final 0872; após o autor informar que não possui mais acesso às faturas desde a data em que deixou de ser titular da linha (fls. 212/213), a requerida foi devidamente intimada (fls. 216) e se manifestou informando que não tem mais provas a produzir (fls. 217); houve, portanto, o transcurso do prazo sem manifestação/impugnação específica acerca da petição acostada às fls. 212/213.

Do conjunto probatório dos autos, extrai-se que o autor colacionou início de prova apto demonstrar que, de fato, era o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

titular da linha de final 0872, conforme documento de fls. 45 (não impugnado pela ré).

Com efeito, tem-se que a responsabilidade pelo defeito na prestação de serviço deve ser atribuída de forma solidária entre as operadoras de telefonia, nos termos da Resolução n. 750/2022 (ou da revogada n.460/2007), da Anatel.

Tal norma dispõe que a responsabilidade pela portabilidade numérica é de ambas operadoras do serviço (doadora e receptora), sendo que a solidariedade, no caso, é proveniente da atuação conjunta das operadoras de telefonia.

Neste sentido, há precedentes nesta Corte:

Responsabilidade civil. Serviços de telefonia. Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais. Portabilidade indevida da linha da autora, que se viu impossibilitada de utilizar os serviços contratados pelo período de dez dias. Responsabilidade solidária das operadoras. Conforme disposto no art. 35, da Resolução nº 750/2022, da ANATEL, o procedimento de portabilidade é de responsabilidade das prestadoras, de modo que, cabia à corré confirmar se, de fato, a autora havia solicitando a portabilidade da linha. Rés que não se desincumbiram do ônus de comprovar que a portabilidade fora solicitada pela autora. Falhas na prestação dos serviços. Autora que utilizou parte considerável de seu tempo na tentativa de solucionar o impasse. Danos morais configurados. Valor fixado na origem que é adequado às circunstâncias do caso. Juros de mora que devem incidir a partir da citação, nos termos do art. 405, do CC. Recurso da autora improvido e parcialmente provido o recurso da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

ré. (TJSP; Apelação Cível 1001024-84.2021.8.26.0301; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jarinu - Vara Única; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)

“Apelação. Prestação de serviços. Telefonia. Ação Cominatória c.c. Indenização por danos Morais. Portabilidade indevida. Serviço não requerido pelo consumidor. Cobrança indevida. Linha reativada por ordem judicial. Dano moral configurado. Sentença de parcial procedência. Responsabilidade objetiva e solidária de ambas as empresas de telefonia. Dano “in re ipsa”. Arbitramento que deve considerar a atuação conjunta e negligente das requeridas. Redução da verba honorária. Ausência de causa excepcional. Recurso parcialmente provido.” (Apel. nº 4010615-17.2013.8.26.0554, Rel. Bonilha Filho, j. 25.06.2015).

Em sua defesa, caberia à ré, ao menos, comprovar que a solicitação da portabilidade partiu do próprio consumidor, o que não fez.

Desta forma, tem-se que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, porquanto, negados os fatos pelo autor na inicial - de quem não se poderia exigir prova negativa -, competia à ré demonstrar sua ocorrência por meio de documentos que, se existentes, deveriam ter sido apresentados instruindo a defesa, ou outro meio de prova que entendesse cabível.

Demais disso, a hipótese dos autos é da prestação de serviços, sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º da respectiva lei, de sorte que a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

dos prestadores do serviço opera-se independentemente de culpa, da qual não se exoneram a não ser nas hipóteses do parágrafo 3º e respectivos incisos do artigo 14 da Lei n. 8.078/90.

A r. sentença considerou que tal procedimento foi indevido e ocasionou, independentemente de qualquer outra prova, transtornos ao autor.

Com efeito, tais transtornos são causa suficiente para demonstrar o dano moral.

Sobre o tema, é da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em Exame. 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, com pedido de tutela antecipada, proposta por consumidor contra operadoras de telefonia móvel, visando o cancelamento de portabilidade indevida de linha telefônica e indenização por danos morais. 2. Demanda julgada parcialmente procedente. Irresignação da corré e do autor. II. Questões em Discussão. 3. As questões em discussão consistem: (i) na responsabilidade das operadoras pela portabilidade indevida; (ii) na existência de danos morais indenizáveis; (iii) no valor da indenização; (iv) no termo inicial da incidência dos juros moratórios. III. Razões de Decidir. 4. As operadoras não comprovaram a regularidade da portabilidade, nem apresentaram provas da licitude de sua conduta. Falha na prestação de serviço constatada. Fornecedora não forneceu a segurança que o consumidor esperava, devendo responder pelos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

danos gerados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 5. Há responsabilidade solidária das operadoras. Operadora doadora e operadora receptora que são solidariamente responsáveis por falhas ocorridas no processo de portabilidade (CDC, arts. 7º, parágrafo único e 14). 6. Danos morais configurados. Quantum indenizatório mantido. Arbitramento singular de R\$ 7.000,00, da indenização, prestigiado, pois em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e adequado às circunstâncias da lide. 7. Responsabilidade civil originária contratual. Juros de mora devem incidir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil. IV. Ato atentatório à dignidade da justiça configurado. 8. Ausência injustificada em audiência de tentativa de conciliação exige aplicação de multa. Ausência de boa-fé processual e de cooperação. Aplicabilidade do artigo 334, §8º, do CPC. As partes foram intimadas sobre a realização da audiência de tentativa de conciliação pelo CEJUSC, com advertência acerca das consequências de ausência injustificada. Não comparecimento deliberado da corré apelante. V. Dispositivo. 8. Recursos desprovidos. Majorados os honorários advocatícios devidos aos patronos do autor, com fulcro no art. 85, § 11 do CPC e no Tema 1059 do STJ. Multa por ato atentatório à dignidade da justiça aplicada em 1% sobre o valor da causa em desfavor da corré apelante. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXV e X; CDC, arts. 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14 e 25; CPC, art. 85, §§ 2º e 11, art. 334, § 8º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1046133-74.2023.8.26.0100, Rel. João Baptista Galhardo Júnior, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 03.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1004223-50.2022.8.26.0408, Rel. Ferreira da Cruz, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 13.11.2023. (TJSP; Apelação Cível 1000539-97.2023.8.26.0565; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INDEVIDA REALIZAÇÃO DE PORTABILIDADE. SOLIDARIEDADE PASSIVA QUE DECORRE DE EXPRESSA DISPOSIÇÃO LEGAL. LEGITIMIDADE MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. Embora o requerimento deva ser direcionado à empresa para a qual se pretende portar o número da linha telefônica, o procedimento de portabilidade é de responsabilidade conjunta de ambas as operadoras, conforme disposto pela Resolução nº 460/2007 da Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INDEVIDA REALIZAÇÃO DE PORTABILIDADE. FALHA NO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. ARBITRAMENTO QUE DEVE GUARDAR RAZOABILIDADE. NOVA FIXAÇÃO EFETUADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. 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 indevida realização da portabilidade e à interrupção do serviço. 2. A fixação da indenização deve ser feita de modo a permitir uma compensação razoável à vítima, guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta. Procurando estabelecer um montante razoável, adota-se o valor de R\$ 3.000,00.” (Apel. nº 0011059-45.2014.8.26.0664, Rel. Antonio Rigolin, j. 10.03.2015).

Portanto, a procedência da ação neste ponto foi bem decretada, restando o exame do montante da respectiva indenização, arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), à época da sentença.

A dosimetria deve considerar a natureza do dano, a capacidade econômica das partes e, também o caráter pedagógico da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

reprimenda, de forma a evitar novos abusos e a reiteração de atos da espécie.

O valor do ressarcimento fica ao prudente arbítrio do juiz, mas não deve representar quantia irrisória, tampouco caracterizar enriquecimento sem causa.

Sobre o tema já teve oportunidade de se manifestar esta Câmara salientando que:

No tocante ao valor da condenação por dano moral, não existindo parâmetros legais para a fixação do valor, o arbitramento deve ser feito com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, em quantia compatível com a intensidade do sofrimento da vítima, observando-se as peculiaridades do caso concreto, bem como a condição econômica das partes.

Sobre a quantificação do dano moral, vale citar o entendimento de Rui Stoco, no sentido de que, *“para a composição do dano moral exige-se um nexo de coerência. Impõe esse nexo uma correção entre o que se pede e aquilo que se necessita e, ainda, entre o que se necessita e o que se pode efetivamente pagar. É na fixação de valor para efeito de compensação do dano moral que a equidade mostra força, adequada pertinência e transita com maior desenvoltura. (...) Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabeleça os critérios de reparação, impõe-se, obediência ao que podemos chamar de 'binômio do equilíbrio', de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá. Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO CÍVEL
Nº 1004510-07.2022.8.26.0022
26ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido.” (Rui Stoco in Tratado de Responsabilidade Civil, Tomo II, 9ª ed., RT, p. 995).(Apelação n. 0015636-20.2011.8.26.0099 – Relator Bonilha Filho – 26ª Câmara)

Vai daí que, não se distanciando também do caráter punitivo dessa indenização, mas aferidas as circunstâncias pessoais do fato, da autora e da própria ré, tem-se como razoável o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), como apto a reparar a demandante pelos danos morais sofridos.

Anoto, de ofício, que a execução deverá observar a Lei 14.195/24, que institui como índice de correção monetária o IPCA, se não existir índice contratualmente previsto, e como taxa de juros de mora a Taxa Selic, dela abatido o IPCA do mesmo período, desconsiderado eventual taxa negativa.

Finalmente, em atenção ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da condenação.

Pelo exposto, por esses fundamentos, nego provimento ao recurso,

VIANNA COTRIM
RELATOR