



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000314820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001209-37.2024.8.26.0457, da Comarca de Pirassununga, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada JULIA ALEXANDRE RODRIGUES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, 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 Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 25 de março de 2025

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° : 33.543
APELAÇÃO N° : 1001209-37.2024.8.26.0457
COMARCA : PIRASSUNUNGA — 2ª VARA
APELANTE : TELEFÔNICA BRASIL S.A
APELADA : JULIA ALEXANDRE RODRIGUES DE ALMEIDA
JUIZ : EDSON JOSÉ DE ARAUJO JUNIOR

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia móvel. Demandante que reclama falha na prestação de serviço da ré, a pretexto de cobrança indevida, com inclusão de seu nome na plataforma de renegociação de débitos “Serasa Limpa Nome” e cancelamento indevido da linha telefônica após a portabilidade. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da Operadora de telefonia ré, que insiste na improcedência, com pedido subsidiário de redução da indenização moral arbitrada. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Causa fundada em hipótese de fato do serviço, com a inversão legal do ônus da prova, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, da Lei 8.078/90. Linha telefônica da autora que foi cancelada após o procedimento de portabilidade. Falha na prestação do serviço de telefonia móvel bem configurada nos autos. Dano moral indenizável bem configurado. Indenização correspondente que, contudo, comporta redução para a quantia de R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Obrigação de Fazer c.c. Reparação de Danos*” ajuizada por Julia Alexandre Rodrigues de Almeida contra Telefônica Brasil S.A. alegando “*in verbis*” que “... *ter realizado a portabilidade de suas linhas telefônicas da requerida para a América Net. No entanto, aduz que, mesmo já utilizando alinha de n.º (19) 99924-9093 junto à operadora-receptora, continuou a receber cobranças da ré pelos meses subsequentes. Narra que as importunações via ligação telefônica são*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

constantes, sem lograr êxito em resolver a situação, o que culminou no apontamento da dívida na plataforma Serasa Limpa Nome e o cancelamento do número telefônico fatos que lhe causaram abalo moral. Logo, requer a concessão de tutela de urgência para o restabelecimento da linha e, ao final, a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano extrapatrimonial” (“sic”, fl. 165).

O MM. Juiz “a quo” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “in verbis”: “...**JULGO PROCEDENTE** a pretensão da autora em face de Telefônica Brasil S.A., resolvendo o mérito da demanda, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil, para: a) Declarar a inexigibilidade dos débitos relacionados ao número de telefone (19) 99924-9093, a partir da data da janela de portabilidade, a saber, 02/08/2023, devendo a requerida se abster de cobrar a requerente por qualquer meio, o que faço confirmando a tutela de urgência deferida à fl. 41. b) Condenar a ré ao pagamento da indenização por dano moral fixada no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo IPCA, a partir desta data, e acrescido de juros legais de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir do evento danoso. Sucumbente, na esteira do enunciado da súmula 326 do STJ, a ré arcará com o pagamento das despesas e custas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, conforme o art. 85, § 2º, do CPC.” (“sic”, v. fls. 165/169).

Os Embargos de Declaração opostos pela ré foram acolhidos para corrigir contradição no dispositivo da sentença e “... substituir a redação da seguinte forma onde está escrito “a partir do evento danoso”;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

leia-se “a partir da citação” (“sic”, fl. 179).

Apela a ré insistindo na exclusão da indenização moral, com pedido subsidiário de redução do “*quantum*” indenizatório arbitrado (fls. 182/191).

Anotado o Recurso (fl. 195), a autora apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 198/203).

É o **relatório**, adotado o de fl. 439.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Malgrado o teor das razões recursais, a r. sentença apelada deve ser mantida ante o correto desate da causa.

Com efeito, o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Demais, cabe à ré, na condição de Operadora de telefonia e Concessionária de serviços públicos, a prova da regularidade das cobranças e dos serviços prestados, com a disponibilidade da linha telefônica contratada (artigos 3º, inciso I, IV, VII, VIII, X, XI e XII, 5º, 63, parágrafo único, 79, “caput” e §2º, 127, inciso III, V e VIII, da Lei nº 9.472/97).

Contudo, a ré não trouxe aos autos qualquer prova da disponibilidade dos serviços na linha telefônica da autora. Além disso, a demandada não deduziu em seu Recurso qualquer argumento hábil a alterar a solução dada à causa pelo MM. Juiz sentenciante.

Tem-se, portanto, que a ré deixou de apresentar qualquer elemento impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil, ou ainda as excludentes de responsabilidade previstas no sobredito artigo 14, § 3º, da Lei de Consumo, evidenciando com essa conduta flagrante violação aos princípios que preconizam e asseguram a obrigatoriedade dos contratos, a boa-fé objetiva, a segurança jurídica e a justa expectativa do contratante (v. artigo 422 do Código Civil).

Demais, embora o teor das razões recursais da ré, ora apelante, o fato é que houve injustificada e indevida interrupção do serviço contratado, com o cancelamento da linha telefônica da autora após o procedimento de portabilidade, restabelecida somente após a concessão de tutela de urgência pelo r. Juízo de origem, sendo patente o padecimento moral da demandante, já que ela ficou privada desse serviço essencial, além da inclusão de seu nome na plataforma de renegociação de débitos “*Serasa Limpa*

Nome” (v. artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal e artigo 187 do Código Civil e fls. 176/184, 187 e 195).

A propósito, bem observou o douto sentenciante que: “... A autora solicitou a portabilidade das linhas telefônicas de sua titularidade, são elas: 1- (19) 93505-4564, 2- (19) 99958-1077 e 3- (19) 99924-9093. No entanto, mesmo já utilizando os serviços da operadora-receptora, a requerida continuou cobrando-lhe pela linha n.º (19) 99924-9093 e, ante alegada inadimplência, cancelou o número de telefone da demandante (fls. 19/20, 22/24, 30/35 e 38). Evidente o defeito do serviço prestado pela requerida, não aproveitando a ela a alegação de que a desejada migração não foi concluída por falha atribuída unicamente à autora, pois isso não está provado pelas telas sistêmicas reproduzidas nos autos. Ainda que fosse possível extrair tal conclusão dos documentos trazidos com a contestação força é convir que a ré alimenta seus computadores unilateralmente e de acordo com seu exclusivo interesse, de maneira que a simples apresentação de cópia das suas telas não pode constituir prova em seu favor. Ademais, parece distanciar-se da verdade a alegação de que o procedimento de portabilidade não tenha sido concluído, uma vez que há prova inequívoca da utilização do mesmo número telefônico junto à operadora-receptora (fls. 30/35). Tampouco foi produzida prova de comunicação à parte autora quanto ao alegado cancelamento do pedido de portabilidade. Assim, a requerida não se desincumbiu do ônus imposto a ela pelo art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado na petição inicial, pois não comprovou a existência de causa excludente de sua responsabilidade (art. 14, parágrafo terceiro, inc. II, da Lei n.º 8.078/1990). E, de qualquer sorte, não cabia à autora fazer prova de que a ré foi responsável pela falha na portabilidade da linha telefônica, pois os fatos narrados na exordial são verossímeis e a parte autora é tecnicamente hipossuficiente, em razão da dificuldade em acessar os dados que mostram quem impediu a conclusão da operação de migração, reforçando a verossimilhança, de modo que o caso é de inversão do ônus da prova (art. 6º, inc. VIII, da Lei 8.078/1990). Aliás, a requerida, na qualidade de prestadora-doadora, não se isenta da responsabilidade pelo defeito do serviço descrito na petição inicial, na medida em que a Resolução nº 460/2007, da Agência Nacional de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Telecomunicação ANATEL deixa claro que as operadoras de telefonia respondem solidariamente frente ao consumidor pela falhada portabilidade de linha telefônica. Não fosse por isso, a ré responderia de toda forma, perante o requerente, por forçado art. 7º, parágrafo único, da Lei 8.078/1990. E não resta qualquer dúvida que a falha na prestação do serviço, privando a autora de importante canal de comunicação, restabelecido somente após comando judicial, acarretou mais que meros dissabores da vida em sociedade, configurando dano de ordem moral e justificando a indenização a tal título.” (“sic”, fls. 167/168).

Contudo, no que tange ao “*quantum*” indenizatório, tem-se que a indenização moral arbitrada na sentença comporta redução para R\$ 5.000,00, porquanto suficiente para a reparação moral em questão ante os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto e os valores indenizatórios determinados na prática Judiciária deste E. Tribunal de Justiça. Demais, essa indenização não avilta o sofrimento da autora nem implica enriquecimento sem causa e servirá ainda para desestimular a reiteração dessa conduta pela Operadora ré, considerando também os inconvenientes naturais suportados pela autora e a necessidade de intervenção judicial, além do elevado nível econômico da ré.

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1035263-10.2022.8.26.0001

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Luis Roberto Reuter Torro

Comarca: São Paulo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 19/12/2024

Data de publicação: 19/12/2024

Ementa: APELAÇÃO – Prestação de Serviço de Telefonia – Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Morais com Pedido de Tutela Antecipada – Autora alega não ter qualquer relação comercial com requerida, ocorre que foi surpreendida com a inclusão indevida de seu nome junto aos cadastros de proteção ao crédito na plataforma denominada de "SERASA LIMPA" - Sentença de parcial procedência - Apelação da autora, requerendo a condenação da requerida ao pagamento de indenização por dano moral no patamar de R\$ 48.000,000 - Exame: Cabimento - Inversão do ônus probatório, artigo 6º, VIII, do CDC - A inexigibilidade da cobrança restou incontroversa - Negativação indevida que implica em Indenização moral in re ipsa – Responsabilidade objetiva, exegese do artigo 14, do CDC - O quantum fixado em R\$ 5.000,00, está de acordo diante das circunstâncias específicas do caso concreto, sendo que foram respeitados os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, sem caracterizar o enriquecimento sem causa da autora - Precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado – Sentença reformada - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1002579-82.2021.8.26.0319

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Alfredo Attié

Comarca: Lençóis Paulista

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 25/01/2023

Data de publicação: 25/01/2023

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Sentença de procedência. Apelo da ré. Autor que teve a linha telefônica bloqueada após portabilidade não solicitada. Ré que não trouxe aos autos qualquer prova de solicitação de portabilidade da linha pelo autor. Origem da dívida não constatada. Declaração de inexigibilidade de rigor. Danos morais. Ocorrência. Conduta indiligente e desidiosa da empresa ré, sobretudo quanto ao desatendimento a direitos básicos do consumidor, que extrapolou o mero dissabor cotidiano e que enseja a reparação do prejuízo extrapatrimonial. Indenização moral devida. Valor indenizatório. Caráter ressarcitório e punitivo da condenação. Razoabilidade e proporcionalidade na fixação da indenização. Redução. Impossibilidade. Pedido de retificação do polo passivo que deve ser observado. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

1008495-06.2022.8.26.0047

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Rômulo Russo

Comarca: Assis

Órgão julgador: 34ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 09/10/2023

Data de publicação: 11/10/2023

Ementa: Voto nº 39.856 Prestação de serviços. Telefonia. Obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais. Sentença de procedência parcial. Inconformismo da ré. Desacolhimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação de serviços quanto às ligações e mensagens. Impedimento parcial do uso dos serviços contratados (janeiro a maio de 2021). Empresa ré que não logrou comprovar a regularidade noticiada, tampouco a culpa exclusiva da consumidora, manicure que depende da telefonia regular para o seu exercício profissional. Aplicabilidade do art. 14, caput e § 3º, incisos I e II, combinado com o art. 47 do CDC. Danos Materiais. Deferimento parcial de restituição relativa a 30% dos valores pagos em virtude da falha reconhecida. Apelo somente da operadora de serviço. Telefone cujas ligações encontraram-se indisponíveis por relevante lapso temporal. Sentença mantida neste ponto. Devida a restituição de valor pago por serviço inacessível na proporção estabelecida. Danos morais. Indenização cabível. Indevida omissão da ré em regularizar o serviço, apesar das diversas reclamações feitas pelo consumidor. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade civil perante os consumidores que é objetiva. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, que não se limita ao conceito de mero dissabor ou incômodo. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (in re ipsa). Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00, que se mostra proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC). Recurso desprovido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Impõe-se, o acolhimento parcial do Recurso para reduzir a indenização moral para R\$ 5.000,00, a ser paga com correção monetária contada do sentenciamento e juros de mora contados da citação, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no tocante aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora