



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321861

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007395-26.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, são apelados RODRIGO MENDES INÁCIO e ALINE SOUSA LIMA MENDES INÁCIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1007395-26.2024.8.26.0506
APELANTE Telefônica Brasil S.A.
APELADOS Rodrigo Mendes Inácio e outro
COMARCA Ribeirão Preto – 7ª Vara Cível

VOTO Nº 52.116

EMENTA — Prestação de serviço de telefonia.

Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por danos morais. Alegação de ilegitimidade da coautora para propor a ação corretamente afastada. Elementos informativos que revelavam ter o autor solicitado a portabilidade de todas as linhas telefônicas móveis, principal e dependentes. Demandada que indevidamente cancelou essas últimas. Indenização por danos morais que em concreto não se justificava, eis que inócua repercussão daquela ordem, não se podendo dar ao ocorrido desmedida dimensão, o que impõe a sua cassação. Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de apelação contra sentença que, complementada por decisão proferida ao ensejo de embargos de declaração, julgou parcialmente procedente ação proposta por consumidores com o fim de obrigar a demandada a reativar linhas telefônicas e a indenizar danos morais.

A ré insiste na improcedência da ação e, secundariamente, pede seja cassada a indenização por dano moral ou reduzido o valor dessa paga.

Para tanto ela afirma que o pleito cominatório foi cumprido na íntegra, o que afasta eventuais multas por descumprimento e a isso acrescentou que a coautora era parte ilegítima para figurar no polo ativo da ação.

Ao lado disso a apelante assevera que não cometeu ato ilícito, nem falhou na prestação do serviço, eis que *“no momento em que a linha principal nº (16) 99711-3606 do plano Família foi portada a pedido da própria parte apelada, ocorreu o cancelamento de todas as linhas vinculadas a esse plano”*.

A recorrente salienta, a propósito, que a responsabilidade pela portabilidade é da operadora receptora, sendo que constatou que as duas linhas dependentes estavam canceladas em razão da portabilidade da linha principal.

A demandada enfatiza, ainda, que a situação relatada não ultrapassou o mero dissabor, o que tornava indevida indenização por danos morais, verba que, ademais, foi fixada em valor excessivo e que comporta redução caso se mantenha a condenação.

Por fim ela aduz que segundo o princípio da causalidade as verbas de sucumbência haviam de ser carreadas aos apelados e que, de todo modo, a verba honorária foi fixada de forma desarrazoada, considerando a natureza da demanda, o que impõe a sua minoração.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Segundo o relato contido na petição inicial o autor

informou ter solicitado a portabilidade numérica de três linhas telefônicas móveis da empresa Vivo para Claro, mas a medida não se efetivou em relação a duas delas.

Ainda segundo a petição inicial a primeira ré teria informado que *“os outros dois números foram cancelados pela VIVO sob a alegação de que esses números eram dependentes do número acima, e com a portabilidade do número principal os dependentes foram automaticamente cancelados”*.

Os autores salientaram, ainda, que *“esses números são de uso comercial da esposa do requerente há vários anos, telefone este que inclusive está em seu cartão de visitas, trazendo então imenso prejuízo a quase 30 dias sem conseguir fazer ligações ou receber”*.

Sob tal exposição os autores pediram fossem as demandadas obrigadas a reativar as duas linhas telefônicas e a indenizar danos morais.

O processo seguiu seu trâmite regular e ao final o Juiz, após homologar o acordo realizado com a corré Claro, julgou parcialmente procedente a ação em relação a ré Vivo, desfecho contra o qual se insurge a recorrente.

De pronto afasta-se a alegação de ilegitimidade da coautora para propor a ação.

Realmente, conforme bem asseverou o Juiz *“em que pese o cadastro telefônico esteja em nome do marido da autora, coautor, ela é a efetiva usuária da linha telefônica cancelada e quem sofreu com os prejuízos decorrentes do cancelamento de seu número utilizado para fins comerciais, razão pela qual tem legitimidade para postular em juízo em caso de defeito do serviço”*.

Logo, caso era mesmo de se afastar tal alegação

formal.

Feito tal registro, cabe observar que seja em face do regime de inversão do ônus da prova previsto na Lei 8.078/90 (artigo 6º inciso VIII), seja ante a textual previsão do artigo 373 inciso II do Código de Processo Civil, cabia à demandada dar prova de que o autor pediu a portabilidade somente da linha telefônica principal.

Mas o fato é que a ré desse ônus não se incumbiu,

Os autores, em contrapartida, deram cabal demonstração do que alegaram, eis que apresentaram documento que mostrava ter o autor pedido a portabilidade de todas as linhas telefônicas, principal e duas dependentes (fls. 31/37), o que impõe concluir que a ré cancelou indevidamente aquelas duas linhas, cabendo salientar que a própria ré Vivo providenciou as reativações.

A questão, note-se, foi de modo incensurável enfrentada nesta passagem da sentença, que ao acórdão se incorpora:

“No mérito, o pedido é procedente.

Destaque-se que não merece prosperar a alegação da parte ré de ausência de falha na prestação de serviços e de responsabilidade, aduzindo que a portabilidade pode ser negada se o número estiver desativado na operadora doadora.

É incontroverso que o autor possuía três números perante a ré, um principal e outros dois dependentes, e foi realizada a portabilidade ao consumidor meramente da linha principal, com o cancelamento dos números das duas linhas dependentes pela ré.

Ora, o consumidor, ao optar pela portabilidade, tinha por intenção desvincular-se dos serviços da empresa ré para vincular-

se a outra empresa que melhor atendia aos seus interesses, no caso, a Claro S/A.

É evidente que tratando-se de três linhas, uma principal e duas dependentes, como a própria parte ré afirma, estas deveriam ter sido portadas junto com a linha principal, ou extintas, em eventual solicitação, com a rescisão formal do contrato firmado entre elas.

Ocorre que junto à exordial a parte autora juntou, às fls. 31/37, o seu contrato de portabilidade junto à operadora Claro S/A, realizado em 24 de janeiro de 2024, em que foi solicitada a portabilidade e inclusão de dependentes, ou seja, o requerimento é expresso em relação aos números dependentes, que também deveriam ser portados.

Ora, a ré Telefônica S/A - Vivo cancelou os números dependentes, sem que tenha havido solicitação do autor, comunicação ou rescisão dos contratos, inobstante os números fossem vinculados a linha principal e a portabilidade requerida para todos os números.

A versão da ré de ausência de responsabilidade não é crível, tanto que ela providenciou posterior reativação dos números por ela cancelados, frise-se, e efetivou a portabilidade dos números 16981393606 e 16996033606.

Assim, era imprescindível que a Vivo, ora ré, comprovasse suas alegações no sentido de que, de fato, não houve falha na prestação dos serviços.

Aliás, para tanto, não é nem necessário aplicar a regra do sistema do Direito do Consumidor, bastaria a aplicação da regra geral disposta no artigo 373, II, do CPC.

Afinal, em contestação, a ré limitou-se a afirmar que a linha a ser portada deve estar ativa na operadora doadora, ou seja, na

própria ré, no caso em espécie, sendo que ela foi a responsável pelo cancelamento dos números em que havia pedido de portabilidade, gerando a efetivação da portabilidade apenas da linha telefônica principal do requerente e o cancelamento das outras 02 (duas) linhas, dependentes e vinculadas à principal (16981393606 e 16996033606), não se olvidando que também ela foi a responsável pela própria reativação dos próprios números, que ao final resolveu-se na efetivação da obrigação de fazer requerida, pedido que dou por prejudicado.

Portanto, conforme se pode concluir, não se desincumbiu a ré, como lhe competia (art. 373, II, CPC), de seu ônus probatório.”

No mais, o artigo 536 § 1º do CPC autoriza o Juiz a cominar multa diária para compelir o réu a cumprir obrigação de fazer.

E no caso tal cominação a rigor nem prejudicou a recorrente, eis que ela só pagaria a referida multa se descumprisse a ordem judicial.

Já a indenização por danos morais não era devida.

Lembre-se que danos dessa espécie situam-se no plano dos direitos da personalidade, mas isso aqui não houve.

Realmente, em razão do ocorrido os autores não tiveram lesada a vida ou a saúde, não sofreu ofensa à higidez mental ou corporal, nem suportou mácula em seu conceito social.

O fato objetivo é que o ocorrido, embora tenha ensejado compreensível aborrecimento, havia de ser classificado como mero dissabor consequente ao descumprimento de contrato, desses que são relativamente comuns na vida em sociedade.

Aliás, o entendimento corrente é justamente no sentido de que, salvo situações anômalas, inadimplemento de contrato não justifica pagamento daquela ordem.

Nessa linha tem se manifestado a Corte incumbida de ditar a inteligência da lei federal como dá exemplo acórdão assim ementado:

“O simples descumprimento contratual, por si, não é capaz de gerar danos morais, sendo necessária a existência de um plus, uma consequência fática capaz, essa sim, de acarretar dor e sofrimento indenizável pela sua gravidade.” (REsp. nº 656.932 SP, rel. Min. Antônio Carlos Ferreira).

Como se viu, a indenização a título de dano moral foi na petição inicial reclamada ainda sob a assertiva de que o cancelamento da linha telefônica afetou o contato de clientes com a autora, advogada.

Note-se que nem sob tais aspectos aquela verba se justificava.

Ora, os elementos fornecidos pelos autores não autorizavam reconhecer que o cancelamento da linha telefônica teria afetado a atividade profissional da coautora.

De se ver, a propósito, que além daquele número de telefone celular, a promovente contava, ainda, com telefone fixo e endereço eletrônico (fls. 3), meios pelos quais era possível ela manter contato com seus clientes.

Certo, ademais, não ter a demandante comprovado que teve a imagem pública maculada pela indisponibilidade da linha telefônica.

Em suma, pelos motivos expostos fica cassada a

indenização por danos morais.

Por fim, destaca-se que a ré deu causa à propositura ao cancelar indevidamente aquelas duas linhas telefônicas, de modo que pelo princípio da causalidade deve arcar proporcionalmente com os ônus sucumbenciais.

Ante o decaimento recíproco cada parte passa agora a responder por metade das custas e pelos honorários do patrono adverso, sendo o do advogado da ré fixados em 15% do valor excluído da condenação e os da patrona do autor arbitrados na forma do artigo 85 § 8º do CPC em R\$ 1.200,00.

Para o fim indicado dá-se parcial provimento ao recurso.

(assinado digitalmente)

ARANTES THEODORO

Relator