



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000327123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008374-12.2023.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, são apelados RICARDO TESSITORI (JUSTIÇA GRATUITA) e CLARO S/A.

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, 2 de abril de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1008374-12.2023.8.26.0477

Apelante : Telefônica Brasil S.a.
Advogado : Lucas de Mello Ribeiro.
Apelado : Claro S/A.
Advogado : João Thomaz Prazeres Gondim (Fls: 126).
Apelado : Ricardo Tessitori (Justiça Gratuita).
Advogada : Agostinha Soares de Souza (Fls: 44).
Comarca: Praia Grande
Voto nº 20613

rml

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença que decretou a revelia da corré TELEFÔNICA e julgou parcialmente procedente a ação, condenando as rés (Telefônica e Claro), solidariamente, ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 6.000,00. **Inconformismo da corré TELEFÔNICA.** Preliminar. Efeitos da revelia não aplicados, entendimento do inciso I do artigo 345 do Código de Processo Civil. Mérito. Danos morais. Portabilidade da linha telefônica do autor efetivada à sua revelia. Linha que foi desativada indevidamente. Portabilidade indevida. Responsabilidade de ambas as empresas de telefonia envolvidas no processo de portabilidade realizado por terceiro. Resolução de n. 460/2007 da ANATEL. Danos morais caracterizados. 'Quantum' indenizatório. Análise do caso concreto. Redução do valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 234/237) que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, para condenar as rés Telefônica e Claro), solidariamente, ao pagamento de indenização em favor do autor, a título de danos morais, no montante de R\$ 6.000,00, quantia que será atualizada monetariamente pela tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da prolação da sentença (data da baixa em cartório) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês (sem capitalização) a partir da data da citação. Pela maior sucumbência, as rés foram

condenadas, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da condenação.

Irresignada, **recorre a corrê TELEFÔNICA**, arguindo, preliminarmente, a impossibilidade de aplicação dos efeitos da revelia, uma vez que ré CLARO S.A. apresentou contestação, de modo que, nos termos do art. 345, I do Código de Processo Civil, não se aplicam os efeitos da revelia. Alternativamente, salienta que a presunção de veracidade dos fatos é relativa, e não absoluta, podendo inclusive ceder ante a evidência dos autos, visto o princípio do livre convencimento do juiz. Entretanto, o Juízo “a quo” desconsiderou completamente os argumentos da contestação, que demonstravam a ausência de falhas na prestação dos serviços.

No mérito, alega, em síntese, que, muito embora o apelado alegue não ter solicitado a portabilidade da linha e nem o seu titular, a verdade é que houve a solicitação junto à operadora CLARO, responsável pela coleta e análise da idoneidade dos dados informados pelo consumidor, restando apenas a ela, apelante, ao receber o pedido, confirmar se os dados indicados são compatíveis com os dados internos do seu sistema. Evidente, portanto, diante da afirmação da parte apelada de que não foi solicitada a portabilidade para a CLARO, que a falha ocorreu no ato da realização do pedido de portabilidade, cabendo somente à CLARO, na qualidade de Operadora Receptora, esclarecer quem de fato solicitou a portabilidade, de que forma que foi realizada a solicitação e qual a documentação que lhe foi apresentada para conferência da idoneidade dos dados.

Afirma que, na qualidade de operadora doadora, não dá início ao processo de portabilidade, não tem acesso a documentação apresentada, cabendo somente confrontar se os dados encaminhados estão em conformidade com os dados do seu sistema e, por fim, atender o requerimento. Aduz que inexistente nos autos qualquer indício de ilicitude na sua conduta e há prova de que realizou o procedimento de portabilidade conforme prevê a legislação, tendo realizado o estorno da linha nº (13)99612-4486, da operadora CLARO para a Vivo, estando a linha telefônica ativa atualmente, conforme requerido.

Destaca-se que o apelado tinha ciência de que sua linha consta

ativa desde 11/04/2023, mas ingressou com ação em 18/05/2023, alegando que a conta estaria em nome de terceiros e portada, o que não merece prosperar. Outrossim, ainda, que se considere indevida a portabilidade, mesmo já tendo sido comprovado que o procedimento apenas se inicia após a solicitação do titular da linha junto à operadora receptora, o apelado foi devidamente notificado do procedimento e se manteve inerte, de maneira que não tinha qualquer razão para suspeitar que a portabilidade era indevida.

Aponta que sua conduta em solucionar a questão na primeira oportunidade em que tomou conhecimento do problema é de suma importância, tendo agido em respeito à boa-fé objetiva, cuidando para evitar demais prejuízos ou transtornos, preservando a lealdade contratual. Se houve ou não má-fé de terceiro ou qualquer outro fato que acarretou a portabilidade, não há como ser imputado como de sua responsabilidade, vez que se trata de excludente do nexo causal de eventual responsabilidade, tal como previsto no artigo 14 § 3.º II da Lei 8.078/90.

Assevera que agiu em conformidade com a legislação que disciplina o processo de portabilidade e, diante da ausência das hipóteses previstas na resolução da Anatel para recusa, ela não poderia impedir a portabilidade.

Aduz que deve haver indícios ou, no mínimo, uma narrativa consistente de como e até que ponto determinada situação causou abalos psíquicos e, no caso, resta evidente que inexiste qualquer prova dos eventos que teriam causado o abalo moral. E, ainda que existissem provas dos fatos alegados, o dano moral não se confunde com meras insatisfações e frustrações normais ao convívio social.

Requer a improcedência da ação e, subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado, a fim de evitar o enriquecimento sem causa. (fls. 240/252)

Fls. 256/257: petição da CLARO informando o pagamento da condenação.

Contrarrazões apresentadas às fls. 258/267 e 273/278.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Denota-se dos autos que o autor era cliente da operadora Vivo (Telefônica) e em 2019 requereu a portabilidade da sua linha telefônica móvel nº 13-99612-4486 para a CLARO, sendo que, passados dois dias, por não gostar do serviço, solicitou o cancelamento do pedido. Contudo, no dia 06 de abril de 2023, ao tentar fazer uma ligação, recebeu uma mensagem de que a linha estava inoperante. Em contato com a operadora foi informado de que a linha sofrera portabilidade (operadora Claro) e estava cadastrada com outro CPF, sendo restabelecida em 15/04/2023. Pretendeu a indenização pelos danos emergentes e lucros cessantes no valor de R\$3.600,00, além de danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença decretou a revelia da corré TELEFÔNICA ante a intempestividade da contestação, aplicando-lhe os efeitos dela decorrentes e julgou a ação parcialmente procedente, para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de indenização a título de danos morais, no montante de R\$ 6.000,00.

De início, acolho a preliminar, uma vez que não há que se falar em aplicação dos efeitos da revelia diante do disposto no inciso I do artigo 345 do Código de Processo Civil.

*Art. 345. A revelia não produz o efeito mencionado no art. 344 se:
I – havendo pluralidade de réus, algum deles contestar a ação;
(...)*

Assim, diante da apresentação de contestação tempestiva pela corré CLARO, os efeitos da revelia não podem ser aplicados ao caso em comento.

No mais, alega a ré a ausência de falha na prestação dos serviços, sendo que, apesar do apelado alegar que não solicitou a portabilidade da linha, houve solicitação junto à operadora CLARO, responsável pela coleta e análise da idoneidade dos

Apelação Cível nº 1008374-12.2023.8.26.0477 -Voto nº 20613

dados informados pelo consumidor, sendo que cabe a ela, apelante, ao receber o pedido, apenas confirmar se os dados indicados são compatíveis com os dados internos do seu sistema, bem como cabe à corre CLARO, na qualidade de Operadora Receptora, esclarecer quem de fato solicitou a portabilidade; como foi realizada a solicitação; e qual a documentação que lhe foi apresentada para conferência da dos dados. Sem razão, contudo.

Apesar da portabilidade de linha telefônica se iniciar mediante solicitação do usuário perante a prestadora receptora (CLARO), *in casu*, o autor defende que o procedimento se deu sem o seu consentimento, de forma que caberia à ré apelante comprovar a licitude do procedimento. Ademais, a agência reguladora do setor de telecomunicações (Anatel) estabelece em sua Resolução nº 460/2007 prevê que tanto a operadora doadora como a receptora têm responsabilidade pelo procedimento de portabilidade:

“Art. 39. As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pela Portabilidade junto aos usuários e à Anatel”.

“Art. 45. As Prestadoras são responsáveis pelo cumprimento dos prazos e dos procedimentos do Processo de Portabilidade”

Consigne-se que entendimento contrário traduz verdadeiro óbice à defesa dos interesses do consumidor, sendo que eventuais controvérsias atinentes à conduta individual das prestadoras de serviço devem ser dirimidas, se o caso, pelas vias próprias para discutir a culpa da operadora receptora e buscar eventuais ressarcimentos.

Ressalte-se que cabia à apelante comprovar que os serviços de telefonia foram prestados de forma adequada, o que não ocorreu. Na qualidade de prestadora de serviços, é a apelante quem detém a técnica necessária a comprovar se a linha telefônica estava disponível e em condições regulares de funcionamento. No entanto, não se desincumbiu de seu ônus (art. 373, II, do CPC), restando clara a desídia das prestadoras em empregar os meios necessários para prevenir a ocorrência da fraude e deixando de demonstrar que o serviço de portabilidade foi prestado de forma adequada.

Observa-se que a responsabilidade da apelante é objetiva perante o consumidor e solidária perante a outra prestadora de serviços telefônicos e, diante do defeito na prestação do serviço, a apelante responde pelos danos suportados pelo autor,

independentemente da existência de culpa, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, impende transcrever trechos da r. sentença:

“Restou incontroverso nos autos que a linha de telefonia móvel do autor sofreu indevido processo de portabilidade. Ora, diante da alegação incisiva de fato negativo pelo autor, no sentido de que não foi ele quem requereu a portabilidade - verossímil, aliás, frente à documentação apresentada e ao número de protocolo apontado (fls. 17) -, caberia à parte requerida comprovar que o autor solicitou o serviço, até porque, enquanto prestadora de serviço de telefonia móvel, possui mais facilidade de fazê-lo, considerando os sistemas que opera e os documentos que detém ou, ao menos, deveria deter responsabilidade tanto da prestadora receptora quanto da doadora, de modo que as corrés deveriam ter confirmado se realmente era o consumidor quem estava solicitando a migração da linha telefônica antes de efetivá-la. Questões, que de resto, estão fortalecidas pela revelia da corrê Telefônica. Contudo, assim não o fizeram, atuando com descaso que caracteriza falha na prestação do serviço, com espeque no artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor. Caberia às rés produzirem as provas de licitude do procedimento que redundou na portabilidade da linha do consumidor (inversão de onus probandi). Nesse mister, entretanto, as rés não trouxeram qualquer documento capaz de comprovar eventual solicitação de portabilidade do autor junto às operadoras. As rés, com efeito, não trouxeram aos autos prova cabal de que o autor houvesse contratado a migração da linha. Não exibiu nem mesmo protocolo de atendimento, gravação do pedido, faturas da linha do autor ou qualquer outro meio idôneo de prova. Em suma, nada trouxeram as rés que relacionasse o autor à migração realizada. E, nesse caso, o ônus não deve ser suportado pelo consumidor. Houve falha na prestação dos serviços. Em se tratando de defeito de prestação de serviço telefônico, a responsabilidade das rés no caso, é objetiva, conforme se infere do disposto no artigo 14 do CDC. A atitude adotada pelas operadoras de telefonia, diante da reclamação do autor, não se coaduna com a eficiência e lisura na prestação de serviços de telefonia, revelando, assim, ação abusiva e afrontosa ao Código do Consumidor, colocando o consumidor em desvantagem exagerada. Anote-se que a falha na prestação dos serviços implica, também, conduta ilícita que enseja o dever de reparação. No tocante ao pedido de dano moral, necessário considerar que há fato apto a ensejar a aplicação da teoria do dano moral. O autor foi possivelmente vítima de fraude e, diante da conduta desidiosa das rés, permaneceu com a linha inoperante por uma semana, causando-lhe transtornos ante a tentativa de solucionar o impasse administrativamente, situações que ultrapassam o mero aborrecimento”.

Em que pese as alegações da apelante, houve a operação de portabilidade da linha do autor, sem sua solicitação. Patente, portanto, a responsabilidade civil das rés pelos danos morais sofridos, que se não resumem a mero dissabor ou aborrecimento, restando evidenciado o abalo de natureza moral diante das dificuldades enfrentadas pelo autor em razão da perda de seu meio de comunicação e dos percalços enfrentados em tentativas para

a regularização.

Com efeito, não se trata de mero inadimplemento contratual e aborrecimento, sendo impertinente a singela alegação de ausência de ilicitude de seus atos, pois, ao receber o pedido de portabilidade da corré CLARO, deveria a apelante ter contatado o cliente para confirmar a veracidade da solicitação.

O artigo 49 da Resolução nº 460/2007, impõe a conferência dos dados pela prestadora doadora na fase de autenticação do processo de portabilidade, ônus do qual não se desincumbiu a apelante, motivo pelo qual não há que se falar em isenção de sua responsabilidade.

Art. 49. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário, que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora.

Assim sendo, de rigor sua condenação ao pagamento de indenização pelos danos morais, considerando que o autor teve a linha telefônica indevidamente cancelada, sem qualquer tipo de comunicação prévia, e permaneceu impedido de utilizar os serviços de telefonia por uma semana.

Nesse sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA / TELECOMUNICAÇÕES – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Portabilidade da linha telefônica da autora efetivada a sua revelia – Linha que foi desativada indevidamente – Desídia manifesta – Danos morais caracterizados – Indenização devida – Proporcionalidade e razoabilidade – Observância – Majoração ou redução - Descabimento – Juros moratórios – Incidência a partir da citação (art. 405 do CC) - 'Astreintes' – Manutenção – Razoabilidade e proporcionalidade observadas na sua fixação – Limitação – Necessidade - Honorários sucumbenciais – Arbitramento criterioso - Ação procedente – Recurso da autora desprovido e parcialmente provido o apelo da ré/Telefônica.(TJSP; Apelação Cível 1008998-40.2022.8.26.0269; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023).

APELAÇÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PORTABILIDADE DE LINHA TELEFÔNICA SEM SOLICITAÇÃO DO TITULAR AFASTADA A

PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA PRESTADORA DOADORA QUE DECORRE DE EXPRESSA PREVISÃO DOS ARTIGOS 39 E 45, AMBOS DA RESOLUÇÃO Nº 460/2007 DA ANATEL REQUERIDA QUE SEQUEU APRESENTOU CÓPIA DO PROCEDIMENTO DE PORTABILIDADE, CONTENDO OS DETALHES DA SOLICITAÇÃO DA PRESTADORA RECEPTORA, MORMENTE PORQUE O AUTOR INFORMA QUE HOVE, TAMBÉM, A TRANSFERÊNCIA DA TITULARIDADE DA LINHA TELEFÔNICA INCIDÊNCIA DO ARTIGO 49 DA RESOLUÇÃO SUPRACITADA - INTERRUPTÃO ABRUPTA E DESMOTIVADA DO SERVIÇO DE TELEFONIA EM TEMPOS DE PANDEMIA DO COVID-19 QUE CONFIGURA LESÃO ANÍMICA PASSÍVEL DE REPARAÇÃO DANOS MORAIS CONFIRMADOS VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA NA ORIGEM QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - INVIÁVEL A REDUÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS, EIS QUE ARBITRADOS CONSOANTE O ARTIGO 85, § 2º E SEUS INCISOS, DO CPC - SENTENÇA MANTIDA CABÍVEL A MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA DEVIDA PELA APELANTE, A TEOR DO ARTIGO 85, § 11, DO MESMO CÓDEX - RECURSO DESPROVIDO (Apelação nº 1001240-85.2021.8.26.0223, Relator Desembargador César Luiz de Almeida, 28ª Câmara de Direito Privado, 02.9.2021)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Portabilidade de linha telefônica para outra operadora por obra de terceiro. Sentença de improcedência do pedido. Apelação do autor. Ilegitimidade passiva. Não ocorrência. Responsabilidade de ambas as prestadoras de serviços na portabilidade de linha telefônica. CDC que prevê responsabilidade solidária entre fornecedores. Contratação fraudulenta de linha telefônica por terceiro. Dano moral configurado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO (Apelação nº 1008050-50.2018.8.26.0007, Relatora Desembargadora Carmen Lúcia da Silva, 25ª Câmara de Direito Privado, 26.8.2019).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PORTABILIDADE DA LINHA SEM SOLICITAÇÃO DO CONSUMIDOR CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE LINHA TELEFÔNICA POR TERCEIRO DANO MORAL CONFIGURADO SENTENÇA CONFIRMADA. Recurso desprovido”. (Apelação nº 1005823-34.2014.8.26.0361 25ª Câmara de Direito Privado - Rel. Des. EDGARD ROSA J. 6.3.2017).

“Contrato - Prestação de serviços - Telefonia móvel - Portabilidade da linha pertencente ao autor providenciada pela operadora ré, sem solicitação do consumidor, e transferência do respectivo número a terceiro - Privação de utilização - Comprovação - Negligência da prestadora - Responsabilidade objetiva - Dever de reparar o dano moral causado - Artigo 14 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) - Indenização - Valor - Arbitramento à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e conforme os critérios do risco da atividade, capacidade econômica das partes, intensidade e duração da ofensa, reprovabilidade da conduta ilícita e dever de coibir sua reincidência sem enriquecer indevidamente o ofendido - Ação parcialmente procedente - Apelação provida em parte”. (Apelação nº 0000076-70.2011.8.26.0541 - 12ª Câmara de Direito Privado Rel. Des. JOSÉ REYNALDO J. 08.02.2012).

Em relação à quantificação da indenização, tem-se que esta deve ser fixada 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, desestímule 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).

No presente caso, observando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa na esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao

mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, reputo que o valor arbitrado para a reparação moral deve ser reduzido e fixado no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra razoável e suficiente para compensar o autor pelos danos morais sofridos, sendo proporcional à reprovabilidade da conduta e sem causar o enriquecimento sem causa da requerente e está em consonância com o valor usualmente fixado por esta Colenda Câmara:

Consumidor e processual. Telefonia. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Pretensão de uma das rés à reforma. Portabilidade indevida. Responsabilidade de ambas as empresas de telefonia envolvidas no processo de portabilidade realizado por terceiro. Risco da atividade. Resolução de n. 460/2007 da ANATEL. Precedentes deste E. TJSP. Dano moral configurado in re ipsa. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Verba indenizatória reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1014866-12.2022.8.26.0006; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA - OBRIGAÇÃO DE FAZER - DANOS MORAIS - Celebrado contrato de prestação de serviços de telefonia - Falha na prestação de serviços (impossibilidade de recebimento de chamadas na linha telefônica pelo período de doze dias) - Excessiva demora no restabelecimento dos serviços (com a portabilidade para a linha "Claro Fone") - Restabelecimento da linha no curso do processo - Dano moral caracterizado - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para determinar o restabelecimento da linha telefônica número (14) 3306-0031 (o que já foi cumprido no curso do processo) e para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em R\$ 5.511,37, nos termos da recomendação do Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil) - Excessivo o valor dos honorários sucumbenciais- Não diminuto o valor da condenação (R\$ 5.000,00) e tampouco diminuto o valor da causa (R\$ 10.000,00) – RECURSO (APELAÇÃO) DA REQUERIDA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO (APELAÇÃO) DO AUTOR IMPROVIDO, para fixar os honorários advocatícios do patrono do Autor em 15% do valor da causa. (TJSP; Apelação Cível 1007013-05.2022.8.26.0344; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023).

Por fim, tendo em vista o resultado da demanda, o ônus sucumbencial e os honorários advocatícios devem permanecer conforme fixados na r. sentença.

O valor da condenação deverá ser corrigido a partir do

julgamento deste recurso pelo IPCA e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 deverá observar a Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e 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** para afastar a decretação de revelia e para reduzir a condenação imposta à requerida a título de indenização por danos morais à autora ao importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido a partir do julgamento deste recurso pelo IPCA e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 deverá observar a Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

ANA MARIA BALDY
Relatora