

Registro: 2025.0000348917

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002329-61.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante/apelado SANDRA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante CLARO S/A.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da parte ré e deram parcial provimento ao recurso da parte autora.V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente), DARIO GAYOSO E ALFREDO ATTÍE.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto nº 16321

Apelação Cível nº 1002329-61.2024.8.26.0572

27ª Câmara de Direito Privado

Comarca: São Joaquim da Barra - Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara

Apelante/Apelado: Sandra Pereira dos Santos

Apelado/Apelante: Claro S/A

Juiz: Luiz Felipe Andrade Otoni

APELAÇÃO. TELEFONIA. Cancelamento indevido de linha telefônica. Sentença de procedência. Inconformismo de ambas as partes. Autora que teve a linha de telefonia pré-paga cancelada pela ré. Conduta que, todavia, deve ser precedida de regular notificação do consumidor, nos termos do artigo 90, da Resolução nº 632/2014, da Anatel. Ré que não se desincumbiu de provar a licitude do procedimento. Cancelamento indevido. Danos morais constatados. Indenização majorada para R\$ 5.000,00. Precedentes desta Colenda Câmara. Juros de mora contados da citação (relação contratual), e não do evento danoso, como pleiteia a parte autora. Honorários advocatícios majorados para 20% do valor da condenação aqui arbitrada em R\$ 5.000,00, mas não para 05 (cinco) salários-mínimos ou para o valor de R\$ 5.358,63, como pretende a parte autora, ante a ausência de complexidade da demanda. Sentença parcialmente reformada. Recurso da parte ré desprovido e recurso da parte autora provido em parte.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 143/147, que julgou procedentes os pedidos da petição inicial, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de compensação por danos morais. Referida quantia deverá ser corrigida monetariamente, a partir da publicação desta sentença (Súmula nº 362/STJ), e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. A partir de 30/08/2024, início da vigência da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA-E para a correção monetária e a SELIC (descontado o IPCA-E) para os juros de mora. Neste último caso, na eventualidade de resultado negativo, não haverá a incidência de juros moratórios. E ainda, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

A parte autora, ora apelante, sustenta que a indenização por danos

morais deve ser majorada, que os juros de mora devem incidir a partir do evento danoso e que os honorários advocatícios devem ser majorados para o valor correspondente à 05 (cinco) salários-mínimos vigentes à época do pagamento, ou ainda, subsidiariamente, para o valor de R\$ 5.358,63, conforme sugerido no item 10.3 – Tabela de Honorários Advocatícios – OAB/SP.

A parte ré, ora apelante, alega que não houve falha na prestação de serviços, que a apelada não é a titular da linha reclamada e que a mesma não foi cancelada, mas sim, houve portabilidade da referida linha para outra operadora após pedido do titular, que a indenização por danos morais deve ser afastada, que o valor da indenização é desproporcional e deve ser reduzido e que deve ser afastada a sua condenação ao pagamento da verba honorária.

Recursos regularmente processados, isento de preparo o da parte autora (fl. 26) e com preparo o da parte ré (fls. 187/188) e com contrarrazões (fls. 172/176 e 192/206).

Com oposição motivada ao julgamento virtual (fl. 178), nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

É o relatório, adotado no mais, o da r. sentença.

O recurso da parte ré não comporta provimento e o recurso da parte autora comporta provimento em parte.

Trata-se de ação de indenização por dano moral, alegando a parte autora, em síntese, que realizou a contratação de serviços de telefonia junto à parte ré, a qual, de forma arbitrária, unilateral e abusiva, bloqueou e cancelou a linha telefônica de sua titularidade, sem, contudo, prévia notificação e autorização da titular. Pretende, com base em tais argumentos, a condenação da ré ao pagamento de compensação por danos morais em montante equivalente a 30 (trinta) salários-mínimos.

Restou demonstrado nos autos que a autora foi titular de linha de

telefonia mantida com a ré (fls. 24/25 e 117), bem como que houve cancelamento posterior (fl. 25).

Embora a parte ré alegue que a autora não é a titular da linha reclamada e que a mesma não foi cancelada, mas sim, houve portabilidade da referida linha para outra operadora após pedido do titular, instada a comprovar que a celebração de contrato para adquirir a linha ocorreu com terceira pessoa, bem como que houve o pedido de portabilidade para outra operadora (fls. 135/136), manteve-se inerte, limitando-se a requerer o julgamento antecipado da lide (fls. 141/142).

Portanto, os documentos que instruem a inicial demonstram que, de fato, a autora era titular da linha telefônica de nº (16) 99271-9700 (fls. 24/25 e 117) e a parte ré comprovou o contrário (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

Em que pese a ré insista na regularidade da sua conduta, não se desincumbiu do ônus que lhe competia (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

Isso porque, não se discute a possibilidade de suspensão e posterior cancelamento da linha de telefonia pré-paga após período sem realização de recarga pelo usuário.

Ocorre que tal operação deve ser precedida de notificação do consumidor, conforme dispõem os artigos 90, 93 e 97 da Resolução nº 632/2014, da Anatel, *in verbis*:

“Art. 90. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.”

“Art. 93. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento

do serviço.”

“Art. 97. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.”

Necessária a notificação prévia, com o fito de garantir ao usuário a possibilidade de regularizar os pagamentos ou a recarga e evitar o cancelamento de sua linha de telefonia, conforme artigo 100 da referida Resolução nº 632/2014.

A ré, todavia, se limita a insistir na licitude do procedimento, sem sequer mencionar ter realizado a aludida notificação da autora, o que, por si só, enfraquece a tese por ela defendida.

Assim, sem a prova necessária da condição para a suspensão e cancelamento da linha, inafastável a abusividade da conduta.

Indevido, portanto, o cancelamento da linha telefônica da autora, pois ocorreu sem prévia notificação da usuária, de forma a caracterizar a falha na prestação do serviço.

Portanto, restou demonstrado que houve falha na prestação de serviços da ré, em razão do cancelamento indevido da linha telefônica de titularidade da autora, serviço esse de inegável importância, o que extrapola a esfera do mero aborrecimento, por restringir sobremaneira suas comunicações habituais.

Cumpra-se, portanto, que a perda de tempo com problemas criados pelas empresas de telefonia, nos dias de hoje, tem causado sérios transtornos na vida dos consumidores.

O ato jurídico submete-se a ordem constituída e respeita o direito alheio ao passo que o ato ilícito é lesivo ao direito alheio, concluindo que a indenização é imposta a todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência causar dano a outrem violando seu direito. ***“A conduta antijurídica se realiza como comportamento contrário ao direito, provocando o dano. A formação do nexo causal***

entre aquela conduta e a lesão provocada enseja a responsabilidade” (ARNALDO RIZZARDO in Parte Geral do Código Civil, 4ª ed., Forense, 2006, p. 465).

Consoante entendimento jurisprudencial do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, o dano moral surge *“em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em qualquer pessoa de senso comum, como vexame, constrangimento, humilhação, dor”* (REsp 628.854/ES, 3ª Turma, Rel. Min. CASTRO FILHO, j. 03/05/07, DJ 18/06/07 p. 255).

Diante dos critérios de prudência, bom senso e da lógica do razoável balizados pela jurisprudência e lição doutrinária acima invocada, entende-se que, no caso em apreço, a conduta da ré configura ato capaz de ensejar a condenação pleiteada.

Mais que isso é desnecessário dizer.

Assim, o arbitramento da indenização pelo dano moral, deve ser feito de forma adequada e moderada, pautado em juízo prudencial.

Não há em nosso ordenamento critério único e objetivo para a sua fixação. Na sua aferição devem ser verificados se foram preenchidos os requisitos da razoabilidade e proporcionalidade.

A indenização deve compensar o lesado e desestimular o lesante, sem proporcionar enriquecimento ilícito.

Cabe, assim, levar em consideração a posição social da parte ofensora e da parte ofendida, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade e a repercussão da ofensa.

É que, o valor da condenação, por dano moral, não tem o objetivo de reparar a dor, que não tem preço, mas de compensá-la de alguma forma, minimizando os sofrimentos do beneficiário, devendo o julgador agir com bom senso, de acordo com as particularidades de cada caso.

O valor da indenização por danos morais deve obedecer à sua dúplici natureza compensatória, para minimizar ou compensar o ofendido pelos constrangimentos e dores sofridos, e de pena, para punir o ofensor pela prática do fato danoso.

De acordo com o entendimento desta Colenda Câmara, em casos análogos, a indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devidamente atualizada pela variação do IPCA, contados do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora, contados da citação (relação contratual), correspondentes à taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/24, e não do evento danoso, como pleiteia a parte autora.

Nesse sentido:

“TELEFONIA. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Autor que teve a linha de telefonia pré-paga cancelada pela ré. Conduta que, todavia, deve ser precedida de regular notificação do consumidor, ex vi do art. 90, da Resolução 632/2014, da Anatel. Ré que não se desincumbiu de provar a licitude do procedimento. Cancelamento indevido. Precedentes da Corte. Danos morais constatados. Majoração para R\$ 5.000,00, consoante jurisprudência da Corte. Honorários postulados pelo autor em percentual. Majoração e incidência sobre o valor da causa, a fim de não ensejar em honorários irrisórios. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO, NÃO PROVIDO O APELO DA RÉ.” (Apelação Cível nº 1001687-88.2024.8.26.0572, 27ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. ALFREDO ATTÍE, j. 31.01.2025)

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS”.
Telefonia. Demandante que reclama falha na prestação de serviço da*

ré, a pretexto de indevida suspensão da linha telefônica indicada. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que pugna pela majoração da indenização moral e da verba honorária sucumbencial. EXAME: Falha na prestação de serviço de telefonia que, à míngua de insurgência recursal pela ré, restou incontroversa. Dano moral indenizável bem configurado. Indenização moral arbitrada em R\$ 5.000,00, que deve ser mantida nesse patamar ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Verbas sucumbenciais corretamente aplicadas. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1001176-28.2022.8.26.0001, 27ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT, j. 28.02.2025)

Por fim, no tocante à verba honorária, diante da sucumbência da parte ré, deve ela responder pelos ônus da sucumbência, conforme artigo 85 do Código de Processo Civil.

E ainda, possível a majoração do valor dos honorários advocatícios, tendo em vista que ínfimos aqueles arbitrados em apenas 10% do valor da condenação.

Destarte, majora-se os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação aqui arbitrada em R\$ 5.000,00, mas não para 05 (cinco) salários-mínimos ou para o valor de R\$ 5.358,63, como pretende a parte autora, ante a ausência de complexidade da demanda.

Assim, fica parcialmente reformada a r. sentença, para o efeito de majorar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), devidamente atualizada pela variação do IPCA, contados do arbitramento (Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora, contados da citação (relação contratual), correspondentes à taxa SELIC, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/24 e para majorar os honorários advocatícios para 20% do valor da condenação.

Vale lembrar que, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça).

Para fins de incidência do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça é o de que há requisitos cumulativos sem os quais não deve ensejar a respectiva majoração. São eles: decisão recorrida proferida na vigência do Código de Processo Civil atual, o recurso não ser conhecido integralmente ou desprovido em decisão monocrática ou colegiado e preexistir condenação ao pagamento de honorários desde o Juízo de origem:

"3. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. (AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017)." (AgInt no REsp 1731129/SP, 4ª Turma, rel. Min. Marco Buzzi, j. 17.12.2019).

"3. Não estão presentes os requisitos cumulativos necessários para a majoração dos honorários sucumbenciais prevista no art. 85, § 11, do CPC/2015 (cf. AgInt nos EREsp n. 1.539.725/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, julgado em 9/8/2017, DJe 19/10/2017)." (AgInt no REsp 1824326/RJ, 3ª Turma, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 17.2.2020).

O resultado do julgamento não enseja majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela ré, pois arbitrados acima em grau máximo, conforme disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Diante do exposto, **nega-se** provimento ao recurso da parte ré e **dá-se parcial** provimento ao recurso da parte autora.

ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO

Relator