



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000352662

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1134060-49.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DINORAH NASCIMENTO DOS SANTOS e Apelante/Apelado MED7 PRODUTOS HOSPITALARES LTDA., é apelado/apelante CLARO S/A.

ACORDAM, em 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), EDUARDO GESSE E FERREIRA DA CRUZ.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1134060-49.2021.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO (12ª VC – FORO CENTRAL)

**APTES/APDAS: MED 7 PRODUTOS HOSPITALARES LTDA. E
CLARO S/A**

INTERESSADA: DINORAH NASCIMENTO DOS SANTOS

JD 1º GRAU: ISABELA CANESIN DOURADO FIGUEIREDO COSTA

VOTO N° 56.318

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C. C. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Relação de consumo. Alegada falha na prestação do serviço de telefonia, que gerou a portabilidade das linhas para outra operadora. Concessionária ré que não comprovou a regularidade na prestação do serviço. Ônus da prova que lhe havia sido carreado, do qual não se desincumbiu. Multa contratual pela rescisão antecipada do contrato, que se tem por inexigível da consumidora. Ofensa à honra objetiva da autora – pessoa jurídica -, não corporificada, que afasta a sua pretensão de indenização por dano moral. Súmula nº 227 do C. STJ. Sucumbência recíproca. Verba honorária fixada para os advogados das partes, em conformidade com os parâmetros legais, que não comporta alteração. Recursos desprovidos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por **MED 7 PRODUTOS HOSPITALARES LTDA.** e **CLARO S/A** nos autos da ação de rescisão contratual c. c. inexigibilidade de débitos e indenização por dano moral que a primeira apelante move contra a segunda apelante, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes para confirmar a medida de urgência e declarar a inexigibilidade da multa contratual por rescisão antecipada do contrato, no valor total de R\$9.000,00 (nove mil reais), bem como



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para condenar a ré a se abster de cobrar essa quantia por qualquer meio, inclusive por ligações e inscrições negativas em nome da autora, arcando cada litigante com a metade das despesas processuais e com os honorários do advogado da parte contrária, fixados em dez por cento (10%) do valor atualizado da causa.

Sustentou a autora apelante, em síntese, que houve dano moral, ante a falha na prestação do serviço de telefonia que impediu o atendimento dos seus clientes de forma adequada, comprometendo a sua imagem e reputação no mercado; que a responsabilidade da ré é objetiva, estando configurada a sua obrigação em indenizar o dano moral havido.

Alegou a ré apelante, resumidamente, que é nula a r. sentença, tendo em vista que a perícia não apresentou os quesitos necessários para a elucidação dos fatos; que é cabível a cobrança de multa de fidelização pela rescisão antecipada do contrato, o qual tem força obrigatória entre as partes, porquanto não houve falha na prestação do serviço de telefonia; que não se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor, eis que a autora não é destinatária final do serviço; que deve ser afastada a sua condenação em honorários sucumbenciais, ou que sejam fixados com base no proveito econômico obtido.

Foram oferecidas contrarrazões, com pleitos de desprovimento dos recursos contrários e majoração da verba honorária para a fase recursal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anotam-se os respectivos preparos (fls. 422/423 e 434/435).

É o relatório.

A autora – empresa distribuidora de produtos hospitalares – ingressou com a demanda contra a concessionária de telefonia Claro S/A, alegando que contratou serviços de quinze linhas telefônicas para atendimento aos seus clientes, as quais ficaram incomunicáveis por inúmeras vezes, o que motivou a portabilidade para outra operadora.

Assim, postulou pela declaração de inexigibilidade da multa pela rescisão do contrato e indenização por dano moral.

Consigne-se, desde logo, que a relação entre as partes é de consumo, pois a autora, conquanto pessoa jurídica, é destinatária final do serviço de telefonia, questão já decidida por ocasião do saneamento do processo, inclusive (fls. 345/346).

A esse respeito, já decidiu o C. STJ: *"O art. 2º do Código de Defesa do Consumidor abarca expressamente a possibilidade de as pessoas jurídicas figurarem como consumidores, sendo relevante saber se a pessoa – física ou jurídica é "destinatária final" do produto ou serviço. Nesse passo, somente se desnatura a relação consumerista se o bem ou serviço passa a integrar a cadeia produtiva do adquirente, ou seja, torna-se objeto de revenda ou de transformação por meio de beneficiamento ou montagem, ou, ainda, quando demonstrada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou*

econômica frente à outra parte”¹.

Por outro lado, foi fixado como ponto controvertido a ocorrência ou não de defeito na prestação do serviço pela operadora, cabendo à ré o ônus da prova (fls. 345/346).

A perícia realizada nos autos (Laudo às fls. 378/384, ratificado à fl. 397), concluiu que a empresa de telefonia não apresentou elementos que comprovem que o serviço estava funcionando de forma plena e adequada, conforme lhe foi determinado.

De se observar que as partes foram instadas a se manifestarem sobre o laudo pericial, porém a ré não o impugnou de forma específica (fl. 401), logo, descabida a asserção de que o parecer técnico é imprestável, eis que superado o momento para arguir a sua invalidade.

Ademais, o laudo técnico contém as informações necessárias para a solução da controvérsia, máxime em se considerando o ponto controvertido da lide e o encargo probatório atribuído à concessionária de telefonia.

Nesta senda, cabia à ré demonstrar que efetivamente o serviço telefônico foi prestado de forma satisfatória, ônus da prova por ela não superado.

Assim, forçoso reconhecer que houve falha na prestação do serviço, a justificar a rescisão do contrato por culpa da operadora, sem a cobrança, à consumidora, de multa por fidelidade

¹ BRASÍLIA. Superior Tribunal de Justiça. REsp. nº 932557. Rel. Min. Luís Felipe Salomão. J. 07.02.2012.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(fls. 36/43 e 44/51).

No tocante à indenização por dano moral pretendida pela autora, é tema pacificado nos pretórios que a pessoa jurídica pode ser indenizada (Súmula 227² do C. STJ), bastando que seja demonstrado, *quantum satis*, que tenha havido repercussão no âmbito em que atua, que haja ofensa à sua honra objetiva.

Nesse sentido: *"A evolução do pensamento jurídico, no qual convergiram jurisprudência e doutrina, veio a afirmar, inclusive nesta Corte, onde o entendimento tem sido unânime, que a pessoa jurídica pode ser vítima também de danos morais, considerados esses como violadores da sua honra objetiva"*³.

No caso, não há evidência concreta de que a autora teve a imagem maculada perante clientes ou fornecedores, em razão da falha na prestação do serviço de telefonia, questão solucionada com a portabilidade das linhas para outra operadora.

Assim, o fato descrito não causou repercussões negativas na esfera jurídica da apelante, quando muito gerou contratempos pontuais ao funcionamento da empresa, situação que não gera o dever de indenizar, por parte da operadora de telefonia.

Consagrada a sucumbência recíproca, em grau equivalente, mantém-se a repartição das despesas processuais e honorários entre as partes,

² "A pessoa jurídica pode sofrer dano moral".

³ BRASÍLIA. Superior Tribunal de Justiça. REsp. nº 134.993.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na forma fixada na r. sentença.

A verba honorária foi arbitrada em dez por cento (10%) do valor atualizado da causa, o que atende os regramentos que regem o tema (art. 85, § 2º e alíneas, do Código de Processo Civil), não comportando alteração.

Alfim, deixo de majorar os honorários para a fase recursal, tendo em vista o desprovimento de ambos os recursos.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento aos recursos.

DIMAS RUBENS FONSECA
RELATOR