



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000352331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019165-41.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARO S/A, é apelada JANAINA MACEDO VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1019165-41.2022.8.26.0100

Apelante: Claro S/A

Apelado: Janaina Macedo Vieira

Autos em primeiro grau nº: 1019165-41.2022.8.26.0100

Juíza Prolatora da Sentença: Dr. PAULA REGINA SCHEMPF CATTAN

1ª Vara Cível do Foro Central Cível

VOTO Nº. 22842

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou o pedido inicial procedente.

TELEFONIA. Relação de consumo. Má prestação de serviços. Portabilidade de linha efetuada sem consentimento ou autorização da autora.

DANOS MORAIS. Danos extrapatrimoniais advindos de bloqueio na linha telefônica que dispensam prova do efetivo prejuízo (dano in re ipsa). Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, que se mostra adequado, à luz dos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, das circunstâncias do caso concreto e dos parâmetros adotados por este Egrégio Tribunal.

Recurso não provido.

1. Recebo o recurso nos efeitos suspensivo e devolutivo.

2. Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por **Janaina Macedo Vieira** em face de **Oi Móvel e Claro S.A.**, cujo pedido foi julgado parcialmente procedente para determinar que as rés restabeleçam a linha telefônica da autora, à operadora Claro, como para condenar as rés ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (com correção monetária desde o arbitramento, pela tabela prática do TJSP, e juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação). (fls. 863/866).

Apelou a ré Claro S/A (fls. 1031/1046), requerendo a modificação da sentença objurgada.

Contrarrazões às fls. 1055/1071.

É o relatório em acréscimo daquele constante da r. sentença recorrida.

Passo ao voto.

Narra a autora que era cliente de telefonia celular da operadora Oi, sendo que, no final do mês de janeiro de 2022, recebeu mensagens da Oi para que permanecesse na operadora. Ao entrar em contato com a Oi, foi informada que existia uma portabilidade de sua linha para a operadora Claro, momento em que informou que não havia solicitado qualquer portabilidade. Porém, em 17/02/2022 sua linha ficou incomunicável, havendo a portabilidade se efetivado sem o seu consentimento.

Com a inicial, juntou documentos.

Sobreveio sentença de parcial procedência, conforme descrito alhures.

Pois bem.

É cediço que as atividades desempenhadas pela Oi e pela Claro estão abarcadas pelo conceito de serviços ao consumidor, o que se infere da leitura do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/90.

Assim, o ônus da prova competia sobremaneira às requeridas, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do já mencionado diploma consumerista, dada a notória hipossuficiência técnica das autoras. Também não se olvide que a responsabilidade das requeridas no presente caso é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto à pretensão de indenização por danos morais, insta salientar que o requerente teve a sua linha telefônica bloqueada, segundo alega, sem sua autorização ou requerimento.

Trata-se de má-prestação de serviços de telefonia, provocando danos que dispensam a prova do prejuízo (dano *in re ipsa*), sendo de rigor o ressarcimento financeiro à parte lesada, haja vista que a parte ré não comprovou o pedido de portabilidade pela autora.

Sendo assim, não se pode deslembrar que a *mens legis*,

no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a lhe atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – VALOR DA INDENIZAÇÃO.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido.” (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma – Relatora Min. ELIANA CALMON, j. em 07/12/2004 – DJe de 13/06/2005).

De rigor, assim, a manutenção do valor fixado a título de reparação pecuniária por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), já que se mostra adequado, à luz dos critérios da proporcionalidade e razoabilidade, das circunstâncias do caso concreto e dos parâmetros adotados por este Egrégio Tribunal. Por derradeiro, diante do resultado de julgamento do recurso, majoro a verba honorária devida ao patrono da ré, em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, para 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MARCOS GOZZO
Relator