



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355078

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002298-36.2024.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que são apelantes FABIANO BORGES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e CELSINA MIRANDA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002298-36.2024.8.26.0218

Apelantes: Fabiano Borges de Oliveira (Justiça Gratuita) e Celsina Miranda de Oliveira (Justiça Gratuita)

Apelada: Claro S/A

Comarca: Guararapes – 1ª Vara

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Ré que comercializou a terceiros linha telefônica ativa em nome da autora e em uso profissional pelo autor. Conduta da ré que gerou diversas complicações decorrentes da indisponibilidade do serviço essencial e da tentativa de solução do problema, com perda de tempo útil considerável, prejuízos e dissabores que ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento comum do cotidiano. Danos morais ocorrentes. Valor indenizatório total ora fixado em R\$10.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso parcialmente provido.

Voto nº 31.538

Trata-se de sentença prolatada pelo MM Juiz de Direito, Dr. Lucas Rosa Monteiro, que julgou parcialmente procedente a “ação de obrigação de fazer com tutela antecipada c.c. indenização por danos morais”, proposta por **FABIANO BORGES DE OLIVEIRA** e **CELSINA MIRANDA DE OLIVEIRA** em face de **CLARO S/A**, para condenar a requerida a restituir à coautora Celsina

Miranda de Oliveira a titularidade da linha telefônica nº (18) 99119-6598, no prazo de quinze dias, sob pena de multa diária de R\$500,00, até o limite inicial de R\$ 10.000,00. Em razão da sucumbência recíproca, ambas as partes foram condenadas ao pagamento de custas e demais despesas processuais, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada, inclusive os honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor dado à causa (artigos 85, §§ 2º e 14, e 86, *caput*, do Código de Processo Civil), observada a gratuidade da justiça (artigo 98, §§ 3º e 4º, do Código de Processo Civil).

Os autores apelam (fls. 147/156), insistindo na ocorrência de danos morais, uma vez que a comercialização indevida da linha telefônica ainda ativa e em uso teria gerado diversas complicações, perdas de tempo, prejuízos laborais, estresse e dissabores que ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento comum do cotidiano. Apontam que a titularidade da autora restou cancelada e ativada em nome de terceiro em 06/07/2024, tendo sido procurada a loja física da ré em 12/07/2024. Ao final, pedem que haja a condenação da ré na reparação dos danos morais, na modalidade *in re ipsa*, em valor sugerido total de R\$ 20.000,00, correspondente a R\$ 10.000,00 para cada um dos autores.

Contrarrazões às fls. 160/172.

É o relatório.

À míngua de recurso da ré, restou incontroverso que ela não trouxe aos autos, como lhe incumbia, qualquer documento hábil a comprovar que os autores teriam autorizado a transferência da linha telefônica contratada ou que estavam porventura inadimplentes e que, por essa razão, teria sido efetuado o cancelamento e posterior comercialização da linha a terceiro, sendo mesmo de rigor a restituição da linha telefônica em questão à coautora.

Quanto à questão afeta aos danos extrapatrimoniais, verifica-se que os autores solicitaram a restituição da linha por meio dos protocolos nº 20241054261932, nº 20241054295843 e nº PDFT 918182, mas não obtiveram êxito. Por isso, registraram o Boletim de Ocorrência nº 0002041060/2024, prevendo ser uma suposta fraude, já que nem a empresa teria resposta para o ocorrido. De igual forma, tentaram realizar o registro junto ao *site* de reclamação da empresa (<https://resolvaqui.claro.com.br/>), contudo, pela troca de titularidade indevida, constou que os dados estavam divergentes sem gerar qualquer protocolo de atendimento. Assim, prosseguiram com uma abertura de um registro junto à ANATEL, cadastrado sob o nº 202408103144149.

Além disso, nada garante que o cancelamento apontado em 08/01/2024 no *print* de tela unilateral apresentado pela ré não corresponda exatamente à inconsistência sistêmica que teria possibilitado a comercialização da linha novamente a terceiro.

De modo que é forçoso concluir positivamente

quanto ao fato de que o ocorrido gerou diversas complicações decorrentes da indisponibilidade do serviço essencial e da tentativa de solução do problema, perda de tempo útil considerável, prejuízos laborais, estresse e dissabores aos autores, os quais ultrapassaram a esfera do mero aborrecimento comum do cotidiano.

Assim, fica a ré condenada também ao pagamento de indenização por dano moral aos autores, no importe total de R\$10.000,00, sendo R\$5.000,00 destinados a cada um deles, com correção monetária do arbitramento e juros de mora legais a partir da citação, o que se revela adequado diante da incidência dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade em face das peculiaridades do caso.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação dos autores, nos termos acima indicados.

Em razão da sucumbência integral da ré, esta fica condenada a suportar exclusivamente o pagamento as custas e despesas processuais, além do pagamento de honorários advocatícios ora fixados em R\$3.000,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, já considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora