



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000363202

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010040-74.2021.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL GONÇALVES DE OLIVEIRA, são apelados OI MÓVEL S.A. e TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º : 10.803
APELAÇÃO N.º: 1010040-74.2021.8.26.0006
APELANTE : RAFAEL GONÇALVES DE OLIVEIRA
APELADAS : OI MÓVEL S.A E OUTRA
COMARCA : SÃO PAULO
JUIZ : JOÃO AENDER CAMPOS CREMASCO

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C REPARAÇÃO DE DANOS. Serviço de telefonia. Mora na conclusão de procedimento de portabilidade de linha telefônica, obstando acesso do autor ao serviço por tempo demasiado. Improcedência da ação. Apelo do autor, pugnando pela condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Autor que, em razão do irregular procedimento de portabilidade, permaneceu sem sua linha telefônica. Indenização cabível, considerando a essencialidade do serviço que foi sonegado, o desvio produtivo demonstrado, além do dissabor pela inviabilização do exercício pleno da atividade econômica desenvolvida pelo apelante. "Quantum" indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Sentença reformada em parte. Sucumbência recíproca. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer c.c reparação de danos, fundada na falha na prestação de serviço de telefonia, dado a mora na realização de procedimento de portabilidade.

Apela o autor a fls. 343/357, pugnando pela condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais. Alega que durante o período de portabilidade, o número (11)97974-9844 e o chip provisório fornecido pela Vivo, ora apelada, ficaram

inoperantes. Perdeu tempo tentando resolver a questão, conforme protocolos feitos no PROCON e website consumidor.gov. Assim, ficou 47 dias sem acesso ao serviço, o que gerou abalo moral.

Recurso tempestivo, preparado a fls. 359.

Contrarrazões a fls. 364/374 e 375/384.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r.sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer c.c indenização por danos materiais e morais.

Do que se retira da inicial, em 14 de julho de 2021 o autor requereu a portabilidade de sua linha telefônica da Oi Móvel S.A para a Telefônica Brasil S.A. A portabilidade deveria ocorrer em 09 de agosto de 2021, o que, no entanto, não foi devidamente realizado até 30 de agosto de 2021.

Diante disso, propôs ação judicial visando à condenação da ré a providenciar a portabilidade da linha telefônica e a pagar indenização por danos morais de R\$20.000,00 e lucros cessantes de R\$10.000,00.

Emenda da petição inicial a fls. 38/39 para inclusão da Telefônica Brasil S.A no polo passivo.

Sobreveio a r.sentença a fls. 314/320, consignando que os danos alegados não foram comprovados. Especificamente quanto aos danos morais, concluiu o D. Juízo de

origem que:

“O autor não disponibilizou tempo hábil à solução do problema pelas rés e tal fato não passou de mero aborrecimento. Não houve negatização indevida do nome do requerente a pedido da requerida. A fatura cobrando valores refere-se a contrato diverso e a fatura junto à ré Vivo veio zerada, motivo pelo qual não há que se falar em cobrança indevida. Eventual dívida de outro contrato, que não a discutida nestes autos deve ser discutida em ação própria. Cobrança. O requerente não logrou fazer prova de ofensa à sua personalidade. O autor não comprovou ocorrência de defeito na prestação de serviços, ato ilícito, ou danos morais, conforme lhe competia, por força do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Não há como vislumbrar dano moral na hipótese. Não é o mero aborrecimento, a que todos estamos sujeitos, e que varia de pessoa para pessoa, para que se fale em reparação. No dia a dia, diversos fatos nos trazem desconforto e aborrecimento, entretanto, a maior parte deles não pode ser considerada dano moral, pois do contrário estaríamos incentivando a indústria do dano moral e o enriquecimento sem causa, além de, praticamente, impossibilitar a vida em sociedade, que como já afirmado é cheia de intempéries.”

Em face da improcedência da ação, apelou o requerente.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia à apuração de dano

moral pela falha na realização de portabilidade da linha telefônica do autor. Assim, não restou devolvida a esta Instância a questão relativa à responsabilidade das requeridas e à inoccorrência de lucros cessantes, motivo pelo qual não serão aqui analisadas.

No mais, o recurso merece acolhida.

Não paira dúvida de que a ré Oi S.A comunicou ao autor que efetuar a portabilidade da linha de n.º 1197974-9844 em 09 de agosto de 2021, o que ocorreu somente 30 de agosto de 2021. Assim, o serviço ficou indisponível durante o período acima mencionado.

A ré Telefônica alega ter disponibilizado linha provisória, n.º 1193283-6450, que posteriormente fora substituída pelo número do autor.

Acontece que, de acordo com o requerente, a linha provisória estava inoperante, o que é corroborado pela fatura de fls. 222, que indica inexistir número associado à conta.

Logo, inequívoco que o autor ficou sem acesso ao serviço de telefonia por tempo demasiado.

Além disso, os protocolos n.º 202100122415761, 94415585, 20217970935852 e 20217970854330, bem como as reclamações de fls. 27/32 demonstram a perda excessiva de tempo na solução do problema, que, ademais, fora causado pelas rés, fazendo incidir, assim, a Teoria do Desvio Produtivo.

Nesse contexto, considerando a essencialidade do serviço que foi sonegado, que enseja o reconhecimento de dano

moral "in re ipsa", o desvio produtivo demonstrado nos autos, além do abalo moral decorrente da inviabilização do exercício pleno da atividade econômica desenvolvida pelo apelante, arbitra-se a indenização em R\$5.000,00.

Nesse sentido, eis a jurisprudência em caso semelhante:

Prestação de serviços. Telefonia. Obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais. Sentença de Procedência. Inconformismo. Desacolhimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação de serviços relacionada à portabilidade de linhas. Indevida desativação do número e suspensão imotivada dos serviços, impedindo o regular uso por tempo relevante. Empresa ré que não logrou comprovar a regularidade noticiada. Danos morais. Indenização cabível. Indevida omissão da ré em regularizar o serviço, apesar das diversas reclamações feitas pelo consumidor. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade civil perante os consumidores que é objetiva. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, que não se limita ao conceito de mero dissabor ou incômodo. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (damnum in re ipsa). Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00, que se mostra proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC). Honorários de sucumbência. Fixação por equidade (art. 85, § 8º, do CPC) que se afigura

admissível à vista do ínfimo valor da condenação, a bem de evitar-se arbitramento desarrazoado e incompatível com o trabalho desenvolvido no processo. Legítima a fixação dos honorários com a utilização da Tabela da OAB. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007241-77.2022.8.26.0344; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/08/2023; Data de Registro: 24/08/2023) - gn

No mais, a correção monetária da indenização pelos danos morais incidirá desde o arbitramento, conforme súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, e os juros de mora contarão desde a citação, conforme artigo 405 do Código Civil, por tratar-se de ilícito contratual.

Dito isso, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, para julgar parcialmente procedente ação, condenando-se as rés ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00, com correção monetária do arbitramento e juros de mora da citação. Em face da sucumbência recíproca, as partes ratearão as custas processuais e arcarão com honorários advocatícios de 15% do proveito econômico obtido pela parte adversa, "ex vi" do art. 85, §2 do Código de Processo Civil.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora