



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367409

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008163-73.2023.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que são apelantes TELEFÔNICA BRASIL S.A e CLARO S/A, é apelado CARLOS ROBERTO GOMES BARBERO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.112

APELAÇÃO Nº: 1008163-73.2023.8.26.0477

COMARCA: PRAIA GRANDE – 2ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. ALEXANDRE MIURA IURA

APELANTES: CLARO S/A; E TELEFÔNICA BRASIL S.A.

APELADO: CARLOS ROBERTO GOMES BARBERO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. PORTABILIDADE INDEVIDA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais ajuizada por consumidor contra Claro S/A e Telefônica Brasil S/A (Vivo), em razão de portabilidade indevida de linha telefônica, sem solicitação de referido autor, resultando em interrupção do serviço e danos morais. Sentença de primeira instância condenou as rés ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com juros de mora de 1% a partir da citação e correção monetária a partir do arbitramento.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade das rés pela portabilidade indevida e a adequação do valor fixado a título de danos morais, bem como acerca do termo a quo dos consectários legais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor e a responsabilidade objetiva das rés pela falha na prestação do serviço.

4. As rés não comprovaram que o autor solicitou a portabilidade, sendo responsáveis solidariamente pelos danos causados, conforme artigos 14 e 25, §1º, do CDC.

5. Consectários legais (correção monetária e juros de mora) em consonância com o entendimento sedimentado na Súmula n.º 362 do STJ e disposição constante do art. 405, CC.

6. Observação que se impõe quanto à incidência da taxa SELIC com a vigência da Lei n.º 14.905, de 28/06/2024.

IV. Dispositivo

5. Sentença mantida, com observação.

6. Apelação não provida, com observação.

A r. sentença de fls. 275/278, com embargos de declaração rejeitados (fls. 320 e 323), proferida nos autos da ação de indenização por danos morais, ajuizada por *Carlos Roberto Gomes Barbeiro* contra *Claro S/A* e *Telefônica Brasil S/A (Vivo)* julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na exordial, a fim de condenar ambas as rés, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sobre o qual deve incidir juros de mora de 1% (um por cento)

a partir da citação (relação contratual) e correção monetária a partir do arbitramento e, também de forma solidária, devendo as rés arcarem com o pagamento das custas e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do artigo 85, § 8º do CPC.

Inconformadas, **ambas as rés apelam.**

A ré Telefônica Brasil S/A apresenta síntese processual. Diz ausente ato ilícito praticado por referida. Trata da portabilidade numérica nos serviços de telecomunicações, a qual diz que não poderia referida recusar. Aduz ter ocorrido a portabilidade reversa da linha reclamada, em 11/05/2023, encontrando-se ativa no *Plano Vivo Easy*. Afirma não comprovadas lesões ou prejuízos pelo autor. Afirma que a suposta portabilidade numérica que ocasionou o cancelamento da linha pode ter acontecido por culpa de terceiro. Pede o afastamento dos danos morais e, ainda que não seja este o entendimento, reclama a redução do valor condenatório a tal título. Postula o provimento do apelo, bem como requer a reforma da sentença, nos termos que aduz (fls. 296/304).

A ré Claro S/A pede a concessão de efeito suspensivo à apelação interposta por referida. No mérito, alega a inexistência de nexo de causalidade entre o dano reclamado e a conduta de referida. Afirma a ausência dos requisitos necessários à inversão do ônus da prova. Diz inexistente o ato ilícito e não comprovados os danos morais, bem como sustenta a desproporcionalidade do valor condenatório, bem como a ausência da obrigação de indenizar. Ainda que mantida a condenação à indenização, reclama tanto a incidência da correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula n.º 362 do STJ) quanto a inaplicabilidade da Súmula 54 do STJ. Lança questionamentos. Trata dos honorários advocatícios de sucumbência e discorre acerca do princípio da causalidade. Requer a improcedência dos pedidos formulados na exordial. Postula o provimento do apelo (fls. 326/340).

Foram apresentadas contrarrazões pelo autor *Carlos Roberto Gomes Barbero* (fls. 307/319 e 346/363). Em ambas pede o não provimento dos respectivos apelos.

É o relatório.

De início, o pedido de concessão de **efeito suspensivo ao recurso**, transpõe a falta de interesse recursal da parte a respeito, pois incide ao caso a regra geral disposta no art. 1.012 do CPC, no sentido da recepção do apelo não só no efeito devolutivo, mas também suspensivo.

Nem se diga comportar efeito suspensivo a partir do julgamento do recurso, pois os motivos para o não provimento dos apelos são os mesmos para a ausência de probabilidade do provimento do recurso ou relevância da fundamentação e porquanto ausente risco de dano grave ou de difícil reparação a justificar a ulterior manutenção do efeito suspensivo, salvo se porventura outro for o entendimento na instância especial ou extraordinária.

Adiante, em linhas gerais, na **ação indenizatória** tratada nos autos ajuizada contra as duas **empresas prestadoras de serviços de telefonia**, ou seja, *Telefônica (Vivo)* e *Claro*, o autor alega ser cliente da ré Telefônica, possuindo a linha (13) 99670-3489, na *modalidade pós paga, plano Vivo Easy*; que em 03/05/23 recebeu mensagem por aplicativo, na qual comunicado que a operadora havia recebido pedido de portabilidade da linha, contudo, afirmando o autor que nunca solicitou tal portabilidade; que em contato com a ré, mediante protocolo de atendimento, esta informou que poderia ficar tranquilo, pois a operadora afirmou que

referida migração seria cancelada, o que não se concretizou e, diferentemente disso, horas depois a linha ficou incomunicável e, em novo contato a operadora informou que o número havia sido portado para outra operadora, no caso, para Claro, conforme outro protocolo de atendimento. Ante à indevida portabilidade e as consequências daí advindas, o pedido formulado na exordial (fls. 01/13).

Formada a relação processual, apresentadas as respectivas contestações (fls. 101/110 e 111/129), foi instalada a controvérsia e apresentada resposta/réplica (fls. 156/170).

As partes, autor e rés, pediram o julgamento antecipado, sem a necessidade de produção de outras provas além das existentes nos autos (fls. 176/178, 179 e 237).

Sobreveio a sentença recorrida (fls. 275/278, 320 e 323), alvo dos apelos das rés (fls. 296/304 e 326/340).

Pois bem.

As apelações não comportam sejam acolhidas, nos termos que seguem.

Com efeito, incide ao caso a legislação protetiva do consumidor, na medida em que figura, de um lado, as empresas rés como prestadoras de serviços ou fornecedoras de produtos, e de outro o autor como destinatária final de referidos, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, resultando o **“reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”**, conforme disposto no artigo 4º da legislação especial em comento (Lei n.º 8.078/90) e tratar-se a matéria de **ordem pública e interesse social** (art. 1º de referida lei especial).

Para que não se alegue omissão, bem como se evitem elucubrações pela parte, ainda que se considere que o autor não detém – por ato de vontade – relação contratual com a Claro S/A, ainda assim incide a legislação protetiva do consumidor, eis que, quando menos, é vítima de consumo (*bystander*).

Sem olvidar referida premissa, não se ignora que não há lugar para revolver o fato de que houve falha nos serviços prestados ou produtos fornecidos pela ré à parte autora, em decorrência da – indevida – portabilidade da linha de telefonia celular do autor, que passou de uma ré para outra, sem qualquer pedido de referido demandante e à contrariedade deste, inclusive sendo ignorados os pedidos administrativos formulados por referido junto à operadora.

Isso porque, tanto à ocasião das respectivas contestações quanto nos apelos, as rés reconhecem, por um lado, que houve a portabilidade e, por outro, não se desvencilharam em produzir provas de que o autor tenha solicitado referida.

Tanto houve a portabilidade que acenam pela portabilidade reversa da linha reclamada.

Provas estas, que se existentes, são daquelas ao alcance das rés produzirem, bastando a apresentação de uma gravação ou documento com expressa e inequívoca solicitação do autor, por certo, não sendo hábil a tanto as informações constantes de telas sistêmicas das empresas rés, unilateralmente produzidas.

Aliás, chegam a acenar ato fraudulento praticado por terceiros quanto à indevida portabilidade, o que não elide a responsabilidade de referidas, porquanto no caso tratado nos autos é de se considerar como fortuito interno, eis que recai sobre as rés adotarem mecanismos eficientes de segurança e de conferência da veracidade de solicitações e, mais do que isso, de quem efetua originariamente tais

solicitações junto a elas. Tivessem adotado tais medidas e a indevida portabilidade não teria ocorrido.

Nada há nos autos, ademais, que demonstre que o autor de alguma forma tenha contribuído à falha, enfim, à atuação de terceiros que culminou na indevida portabilidade.

Ressalta-se que referida só foi efetivada em razão da relação existente entre as duas rés, em verdadeira integração e cadeia de atos à efetivação da portabilidade, assim respondem, de forma solidária, pelos prejuízos advindos ao consumidor, consoante disciplinam os artigos 14 e 25, §1º, do CDC.

Diante da solidariedade reconhecida, não cabe a alegação de culpa exclusiva de terceiro ou ausência de nexo causal com o fim de afastar a responsabilidade de ambas as rés.

Sobre o assunto, a **jurisprudência desta C. 25ª Câmara de Direito Privado:**

***APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA** – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença que julga procedente a ação. Portabilidade da linha da autora entre as operadoras de telefonia, sem prévia solicitação da consumidora. Responsabilidade solidária. Recursos das requeridas. Descabimento. Ausência de apresentação de documentos comprobatórios do suposto pedido de portabilidade da linha da consumidora. Falha na prestação de serviços. Danos morais configurados. Valor reduzido para R\$8.000,00 (oito mil reais), de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Apelos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1042703-20.2023.8.26.0002; **Rel. (a): Almeida Sampaio; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)** – destaques efetuados.*

Não destoa a **jurisprudência das demais C. Câmaras de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:**

***PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA.** Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença que decretou a revelia da corré TELEFÔNICA e julgou parcialmente procedente a ação, condenando as rés (Telefônica e Claro), solidariamente, ao*

*pagamento de danos morais no valor de R\$ 6.000,00. Inconformismo da corré TELEFÔNICA. Preliminar. Efeitos da revelia não aplicados, entendimento do inciso I do artigo 345 do Código de Processo Civil. Mérito. Danos morais. **Portabilidade da linha telefônica do autor efetivada à sua revelia. Linha que foi desativada indevidamente. Portabilidade indevida. Responsabilidade de ambas as empresas de telefonia envolvidas no processo de portabilidade realizado por terceiro. Resolução de n. 460/2007 da ANATEL. Danos morais caracterizados. 'Quantum' indenizatório. Análise do caso concreto. Redução do valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir o autor sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1008374-12.2023.8.26.0477; **Relator (a): Ana Maria Baldy**; Órgão Julgador: **35ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2025; Data de Registro: 02/04/2025) – destaques efetuados.*

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. **TELEFONIA.** INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame I. Ação proposta em face da Telefônica Brasil S.A. para o restabelecimento da linha telefônica do autor, indevidamente interrompida e para a condenação em danos morais. A linha principal da empresa autora tornou-se inoperante, e apesar de várias solicitações administrativas, o serviço não foi restabelecido. **A apelante alega a portabilidade da linha** para a operadora Oi S.A., período em que não era responsável pela manutenção dos serviços. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar a ilegitimidade passiva da apelante, diante da responsabilidade solidária das operadoras nos procedimentos de*

*portabilidade de linha telefônica e o cabimento da indenização por danos morais pela interrupção do serviço essencial e a relação de consumo. III. Razões de Decidir 3. A Resolução nº 73/1998 da ANATEL estabelece a responsabilidade de todas as prestadoras pelos procedimentos de portabilidade. Não há distinção entre a operadora receptora ou a doadora. 4. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade é objetiva pelo defeito na prestação do serviço, sem necessidade de demonstração de culpa. A falha na prestação de serviços foi evidenciada pela interrupção indevida da linha telefônica, essencial para a atividade comercial da autora. 5. Interrupção do serviço não se justifica, diante do adimplemento das faturas mensais e a negativa de pedido da autora para a portabilidade da linha telefônica. 6. Danos ultrapassam o mero inadimplemento contratual e o simples dissabor. Situação específica dos autos, observada a jurisprudência desta Corte, a conduta abusiva das apeladas, a existência de linha telefônica mantida pela autora por longo período e a interrupção injustificada do serviço essencial. IV. Dispositivo 7. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001229-30.2021.8.26.0264; **Relator (a): Jayme de Oliveira**; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itajobi - Vara Única; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025) – destaques efetuados.*

Consumidor e processual. Telefonia. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Pretensão de uma das rés à reforma. Portabilidade indevida. Responsabilidade de ambas as empresas de telefonia envolvidas no processo de portabilidade realizado por terceiro. Risco da atividade. Resolução de n. 460/2007 da ANATEL. Precedentes deste E. TJSP. Dano moral configurado in re ipsa. Teoria do desvio produtivo do consumidor.

Verba indenizatória reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1014866-12.2022.8.26.0006; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024) – destaques efetuados.

Prestação de serviços de telefonia móvel.
*Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. **Portabilidade indevida da linha de telefonia móvel da autora com bloqueio da linha, o que gerou transtornos que ultrapassam os meros aborrecimentos cotidianos.** Serviços de telefonia e internet suspensos por mais de 40 dias. Danos morais evidenciados. Quantum indenizatório majorado para R\$10.000,00. Entendimento desta C. Câmara de ser incabível a fixação dos honorários sucumbenciais por equidade à tabela da OAB Aplicação, de ofício, da correção monetária e juros moratórios, de acordo com a Lei 14.905/24. Matéria de ordem pública. Correção monetária da indenização por danos morais incidente a partir da fixação de seu valor. Juros moratórios a partir da citação diante da relação contratual entre as partes. Apelação parcialmente provida.(TJSP; Apelação Cível 1009421-43.2023.8.26.0114; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024) – destaques efetuados.*

Se uma ré entende que a outra é quem deu causa determinante ao ocorrido, em tese, poderá, se assim entender, ajuizar ação regressiva contra quem tiver por real causador do dano.

O **dano moral** encontra-se configurado, pois a ocorrência passou de mero dissabor nas diversas situações do dia a dia, além da caracterização do desvio produtivo, eis que o autor necessitou se sujeitar a direcionar contatos no âmbito extrajudicial, sem que tivesse obtido êxito, culminando com o ajuizamento da ação.

O valor condenatório a tal título, fixado na sentença apelada em

R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mais consectários legais, afigura-se condizente, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sem causar enriquecimento indevido, prestando-se, ademais, como fator de desestímulo a que situações como a tratada nos autos voltem a ocorrer.

A jurisprudência anteriormente reproduzida afigura-se em consonância com o entendimento que aqui se adota, ou seja, também em relação ao dano moral em casos como os tratados nos autos.

O não acolhimento da integralidade do pedido a título de dano moral, não implica em sucumbência recíproca, conforme entendimento consagrado na Súmula n.º 326 do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que, *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca.*

Em relação aos **consectários legais (correção monetária e juros de mora)** incidentes sobre o valor condenatório, a sentença apelada fixou a incidência de juros de mora de 1% (um por cento) a partir da citação (relação contratual) e correção monetária a partir do arbitramento (fls. 278).

Referidos consectários encontram-se corretamente fixados pela sentença alvo da insurgência, eis que a correção monetária, no caso, está em estrita consonância com o entendimento sedimentado na Súmula n.º 362 do STJ, no sentido de que, *“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide deste a data do arbitramento”*.

E os juros de mora, desde a citação, em conformidade com o disposto no art. 405 do CC, pois a relação com ambas as rés afigura-se como contratual, ainda que em relação à ré Claro S/A, decorra da relação consumerista por equiparação (*bystander*) e por atribuir a ré relação contratual entre referida e o autor, ainda que indevidamente, à revelia deste.

No mais, ainda em relação aos **consectários legais, matéria de ordem pública, cognoscível de ofício** – deve ser observada à incidência da **taxa SELIC**, no momento pertinente.

Em tal ponto, destaca-se que a sentença foi proferida em 26/04/2024 – **anteriormente** – à vigência da **Lei n.º 14.905, de 28/06/2024** (Altera a Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002, isto é, o Código Civil, para dispor sobre atualização monetária e juros).

Vale dizer, **a partir da vigência** da Lei supramencionada, deve ser aplicado o disposto no artigo 406, § 1º do CC:

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º. A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o Parágrafo único do art. 389 deste Código.

Assim, em relação à correção monetária e os juros de mora, **deve ser considerado** que, a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024, nos termos do

artigo 5º, I e II, de referida (a partir de 01/07/2024), passou a incidir, em substituição à aplicação separada dos juros e da atualização monetária, a taxa Selic, com apuração em conformidade com o art. 406, §1º, do CC.

Ainda em tal ponto, em julgado tratando da taxa Selic e na qual já se acenava a alteração legislativa aqui mencionada, a Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, em v. Acórdão da lavra do insigne Min. Rel. para referido, Raul Araújo, traz, dentre outras, que ***“é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora”*** (REsp 1795982, de 23/10/2024).

A respeito, a jurisprudência deste E. TJSP: (Apelação Cível 1001313-09.2024.8.26.0011; **Relator (a): Silvia Rocha**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024); (Apelação Cível 1000578-24.2024.8.26.0189; **Relator (a): Adilson de Araujo**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2024; Data de Registro: 05/11/2024); (Apelação Cível 1001895-51.2022.8.26.0634; **Relator (a): Antonio Rigolin**; Órgão Julgador: **31ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Tremembé - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024); (Apelação Cível 1017619-12.2021.8.26.0576; **Relator (a): Fabio Tabosa**; Órgão Julgador: **29ª Câmara de Direito Privado**; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024).

Dessa forma, a sentença deve ser mantida, nos termos em que proferida, mais pelo aqui expendido, **com observação – sem modificação no mérito** – para que incida a taxa SELIC, com a vigência da Lei n.º 14.905, de 28/06/2024, tudo nos termos mencionados.

Majoro os honorários advocatícios na quantia de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais), nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

Ante ao exposto e por meu voto, **nega-se provimento à apelação, com observação.**

JOÃO ANTUNES
Relator