



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370554

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004521-30.2022.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, são apelados CLARO S/A e VANDERLEI DE ARAUJO CARDOSO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004521-30.2022.8.26.0606

Comarca: 1ª Vara Cível da Comarca de Suzano/SP

Juíza Prolatora: Dra. Bruna Acosta Alvarez

Apelante: Telefônica Brasil S/A

Apelado: Vanderlei de Araújo Cardoso e outro

Voto nº 3.157 - cem

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. PORTABILIDADE DE LINHA TELEFÔNICA. Sentença de parcial procedência. Apelação da empresa ré (Telefônica Brasil S/A). Pedido de portabilidade da linha telefônica do autor realizado por terceiros, sem seu consentimento e/ou autorização. Evidente falha na prestação de serviços. Operadoras de telefonias que não comprovaram a regularidade da portabilidade e a efetiva solicitação por parte do consumidor, tampouco apresentaram provas da licitude de sua conduta. Operadora doadora e operadora receptora que são solidariamente responsáveis por falhas ocorridas no processo de portabilidade (CDC, arts. 7º, parágrafo único e 14). Ofensa moral caracterizada. Situação que extrapola o mero aborrecimento da vida cotidiana. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e que está em conformidade com os parâmetros desta c. Câmara. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Precedentes deste e. TJSP. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração de honorários.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Pedido de Indenização por Danos Morais e Tutela de Urgência, cuja sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, a fim de i) condenar as rés a restabelecerem a linha telefônica (11) 94764-8274, nos termos do contrato firmado unicamente com a Telefônica Brasil S.A.; ii) condenar a ré Claro S.A. a cancelar a linha de número 1197*****89; e ii) condenar as rés, solidariamente, a pagar ao autor, a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigida monetariamente a partir desta data, com base nos índices da Tabela Prática do TJSP, e acrescida de juros legais de 1%, desde a citação. Por fim, condenou-se a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como aos honorários sucumbenciais em favor

do patrono do autor, fixados em 10% do valor da condenação (fls. 305/309).

Inconformada, a ré (Telefônica Brasil S/A) apelou aduzindo, em síntese, que a r. sentença incorreu em *error in iudicando* ao reconhecer a existência de responsabilidade solidária entre a operadora doadora (Telefônica/Vivo) e a operadora receptora (Claro), pela portabilidade supostamente indevida da linha telefônica do recorrido. Sustenta que não cometeu qualquer ato indevido ou ilegal, tendo em vista que a responsabilidade pelos fatos narrados na inicial recai sobre a receptora “Claro” e não sobre a doadora “Telefônica/Vivo”. Esclareceu que é responsabilidade da empresa receptora registrar a solicitação de portabilidade e fornecer o número de protocolo do bilhete com identificação sequencial gerada pela entidade administradora. E, que, apenas após a validação da operadora doadora, é que a receptora pode continuar o processo e agendar a habilitação do usuário e o procedimento para ativação e desativação dentro do Período de Transição. Informou que o processo de portabilidade da linha telefônica da autora concretizou-se em 14/03/2022 e, por consequência, houve a liberação da linha por parte da Vivo (operadora doadora). Defendeu que inexistem elementos aptos a configurar dano moral, argumentando que não houve abalo à esfera extrapatrimonial do recorrido. Por fim, requereu a total improcedência dos pedidos formulados na inicial, ou, subsidiariamente, o afastamento da solidariedade e da condenação por danos morais (fls. 454/463).

O autor apresentou contrarrazões (fls. 466/483).

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e está regularmente preparado e processado.

É o relatório.

Ao que se infere dos autos, o autor é titular da linha telefônica nº (11) 94764-8274, vinculada à operadora Vivo, cujo plano contratado é o Vivo Controle 5GB. Ocorre que, em 12/04/2022, notou que sua linha não estava funcionando e, ao entrar em contato com a empresa telefônica, foi informado que a operadora Claro havia solicitado sua portabilidade.

No entanto, o autor esclareceu que nunca solicitou qualquer portabilidade de linha telefônica, tratando-se de fraude, a qual gerou, inclusive, o Boletim de Ocorrência nº 920180/2022.

Em razão do ocorrido, ele entrou em contato com a operadora Claro e solicitou o bloqueio do terminal e retorno da linha à operadora Vivo, sem, contudo, obter sucesso.

Alegou que, em 22/04/2022, compareceu na loja física da Claro, obrigando-se a adquirir um chip para ativar sua linha e, assim, excluí-la da posse do fraudador. Na ocasião, foi informado que deveria permanecer vinculado à operadora Claro por 45 dias para, só então, conseguir voltar à outra operadora. Obrigação essa não pretendida pelo autor.

O autor informou que se encontra incomunicável e privado de contato com outras pessoas, além de estar sendo cobrado por serviços não usufruídos, tendo em vista recebeu uma fatura de consumo no valor de R\$ 55,99, do período de 11/04/2022 a 10/05/2022, referente, pois, ao período posterior à portabilidade (12/04/2022).

Pediu o restabelecimento da linha (11) 94764-8274 com a operadora Vivo, nos termos inicialmente contratados (Plano Vivo Controle 5GB); o cancelamento da linha desconhecida 1197*****89; a declaração de inexigibilidade da fatura emitida em seu nome no valor de R\$ 55,99; e, a condenação solidária ao pagamento de indenização por danos morais. Em pedido liminar, requereu a reportabilidade da referida linha para a Vivo e o restabelecimento de seus serviços, o qual foi indeferido (fls. 40).

A ré (Claro S/A), por sua vez, contestou a ação arguindo que o autor não demonstrou indícios de verossimilhança em suas alegações, tampouco comprovou sua hipossuficiência, motivo pelo qual não cabe a inversão do ônus da prova. Pleiteou o reconhecimento das telas sistêmicas apresentadas. Alegou que não houve falha na prestação de seus serviços, não havendo que se falar em indenização por danos morais. Requereu a improcedência da ação (fls. 43/51).

Por outro lado, a segunda ré (Telefônica Brasil S/A) contestou ação dizendo que a responsabilidade da empresa receptora é registrar a solicitação de portabilidade e fornecer o número de protocolo do bilhete com identificação sequencial gerada pela entidade administradora, sendo que, apenas após a validação da operadora doadora é que a receptora pode continuar o processo e agendar a habilitação do usuário e o procedimento para ativação e desativação dentro do Período de Transição. E que, no caso do autor, houve o pedido de portabilidade pela Claro, lançando o bilhete nº 102685911, de modo que a operadora Vivo apenas cumpriu com a legislação e liberou a linha em 14/03/2022. Esclareceu que, atualmente, a linha se encontra ativa na operadora receptora Claro. E que, após a concretização da portabilidade e a migração da linha, a Vivo não tem mais relação com a indisponibilidade da linha. Alegou que, em relação à cobrança da fatura após a portabilidade, na realidade, trata-se de uma incompreensão no ciclo de faturamento de suas cobranças. E, que a fatura com vencimento previsto para 21/07/2022, refere-se ao ciclo de faturamento do dia 11/03/2022 até 10/04/2022. Ressaltou que a portabilidade foi solicitada em nome do próprio cliente, não havendo falha na prestação de seus serviços. Defendeu a ausência de qualquer ato ilícito indenizável e, por consequência, incabível indenização por danos morais e materiais. Por fim, requereu seja julgado totalmente improcedente o pedido do autor (fls. 94/107).

Réplica a fls. 280/286.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da inicial, nos seguintes termos:

*“[...] Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos deduzidos na inicial e extinto o feito, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para: i) CONDENAR as rés a restabelecerem a linha telefônica (11) 94764-8274, nos termos do contrato firmado unicamente coma Telefônica Brasil S.A.; ii) CONDENAR a ré Claro S.A. a cancelar a linha de número 1197*****89; e ii) CONDENAR as rés, solidariamente, a pagar ao autor, a título de danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais),*

corrigida monetariamente a partir desta data, com base nos índices da Tabela Prática do TJSP, e acrescida de juros legais de 1%, desde a citação.

Em razão da sucumbência mínima do autor, condeno a parte ré ao pagamento integral de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.”

Pois bem.

Constata-se, da leitura dos autos, que a relação existente entre as partes constitui típica relação de consumo, havendo de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor, de modo que as questões mencionadas devem ser analisadas à luz das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse viés, considerando-se a hipossuficiência técnica e econômica da parte autora, era da parte ré o ônus de provar que não houve falha ou defeito na prestação de seus serviços, seja diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor com a inversão do ônus probatório [art. 6º, VIII, CDC], seja a teor do que dispõe o artigo 373, inciso II, CPC.

Ora, cabiam aos réus comprovarem a regularidade do serviço de telefonia, no entanto, apenas teceram meras alegações de que não houveram falhas em sua prestação de serviços, sob investidas evasivas de estarem isentos de qualquer responsabilidade, sem, contudo, justificarem seus argumentos ou juntarem quaisquer documentos que corroborassem sua defesa.

No caso, a efetivação da portabilidade não solicitada pelo consumidor caracteriza inequívoca falha na prestação do serviço de telefonia.

É cediço que na portabilidade de linhas telefônicas participam as empresas de origem e de destino, havendo, de acordo com os artigos 14 e 20 do

Código de Defesa do Consumidor¹, responsabilidade solidária dos fornecedores que participam da cadeia de prestação do serviço, de modo que todos respondem por eventual falha na referida prestação.

As alternativas para que as fornecedoras do serviço pudessem elidir a sua responsabilidade são aquelas enumeradas no artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, a saber:

"§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"

E, por mais que reste evidente que a portabilidade indevida

¹ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

decorreu da ação fraudulenta de terceiros, é certo que as alegações de culpa exclusiva de terceiros e/ou de culpa exclusiva do consumidor são socorrem as rés, sobretudo porque não demonstraram² que seu sistema de segurança é inviolável ou que o usuário desrespeitou normas de segurança.

E mais. Mesmo em relação à conduta criminosa de fraudador, lídimo fortuito interno, não se exclui a responsabilidade das rés que decorre da exploração econômica de atividade de risco inerente.

Tem-se, portanto, como escoreita a r. sentença que reconheceu a falha no serviço prestado pelas rés e, por conseguinte, condenou-as a restabelecer a linha telefônica em questão nos termos do contrato firmado unicamente com a operadora Vivo e, ainda, a reparar o autor em danos morais.

Isso porque, o dano, na espécie, é *in re ipsa*, o que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais³. Ou seja, o dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor de ter a mínima segurança esperada no serviço de telefonia disponibilizado, sendo obrigado a perder tempo e paciência para resolver o problema gerado, exclusivamente, pela conduta das rés, que equivale ao desvio produtivo do consumidor, substrato para responsabilização reparatória por danos morais.

Nesse sentido, é preciso destacar que o tempo é um dos bens imateriais mais precioso do ser humano. Parafraseando Cazuza, o tempo não para e poder-se-ia acrescentar que ele não volta. O tempo perdido é irrecuperável e irrestituível. Em consequência, nas relações negociais, em especial nas de natureza consumeristas, uma pessoa não pode praticar atos que force a outra desperdiçar seu tempo, e quando o faz deve ser-lhe imposta sanção a fim de que não reitere essa conduta, bem como deve ser compensada a pessoa que desperdiçou o seu tempo.

Trilhando essa linha de raciocínio, proliferam-se julgados dos nossos tribunais, senão vejamos:

CONSUMIDOR. TELEFONIA. DANO MORAL.

² Art. 434, do CPC.

³ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004

Adágio tantum devolutum quantum appellatum. Portabilidade da linha telefônica, sem prévio requerimento e/ou autorização do consumidor. Falha na prestação do serviço essencial incontroversa, inclusive quanto à indevida suspensão. Dano moral in re ipsa caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável. Diretriz do STJ. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com os critérios regularmente adotados por esta Colenda Câmara para casos análogos. Sucumbência redimensionada, agora exclusiva das rés. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1068536-37.2023.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2024; Data de Registro: 29/07/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. PORTABILIDADE NÃO SOLICITADA PELO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DAS PRESTADORAS ENVOLVIDAS. DETERMINAÇÃO DE RESTABELECIMENTO DO ESTADO ANTERIOR DE COISAS. AFIRMAÇÃO DE IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER. MATÉRIA A SER ANALISADA NA OPORTUNIDADE DO CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. DANO

MORAL CARACTERIZADO. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. PROCEDÊNCIA RECONHECIDA. RECURSO PROVIDO, COM OBSERVAÇÕES. 1. A relação que vincula as partes é consumerista e é nessa perspectiva que se deve realizar a apreciação. Na portabilidade de linhas telefônicas participam as empresas de origem e de destino, sendo que, de acordo com os artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor, há responsabilidade solidária dos fornecedores que participam da cadeia de prestação do serviço, de modo que todos respondem por eventual falha na referida prestação. Além disso, cabia às demandadas comprovar a efetiva solicitação por parte do consumidor, porém quedaram-se inertes. 2. A efetivação da portabilidade não solicitada pelo consumidor caracteriza falha na prestação do serviço, remanescendo a responsabilidade objetiva das operadoras mesmo diante da constatação de que o procedimento decorreu de ação fraudulenta de terceiros, a qual deve ser tratada como fortuito interno em razão do risco da atividade exercida pelas concessionárias, que dela auferem lucro. 3. As concessionárias realizaram a indevida portabilidade, disponibilizando a linha para terceiro e impossibilitando que o autor continuasse a utilizar o mesmo número. A indevida iniciativa enseja a necessidade de restabelecer o estado anterior de coisas. A questão da alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer não é assunto para discutir neste momento. Trata-se de matéria a ser analisada na oportunidade do cumprimento da sentença, não sendo apta, por si só, a ensejar a improcedência. 4. A portabilidade indevida da linha de telefonia móvel compromete serviço essencial e extrapola os meros aborrecimentos da vida cotidiana, caracterizando dano moral passível de indenização. 5. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu

nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos. (TJSP; Apelação Cível 1035771-68.2023.8.26.0405; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em Exame. 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, com pedido de tutela antecipada, proposta por consumidor contra operadoras de telefonia móvel, visando o cancelamento de portabilidade indevida de linha telefônica e indenização por danos morais. 2. Demanda julgada parcialmente procedente. Irresignação da corrê e do autor. II. Questões em Discussão. 3. As questões em discussão consistem: (i) na responsabilidade das operadoras pela portabilidade indevida; (ii) na existência de danos morais indenizáveis; (iii) no valor da indenização; (iv) no termo inicial da incidência dos juros moratórios. III. Razões de Decidir. 4. As operadoras não comprovaram a regularidade da portabilidade, nem apresentaram provas da licitude de sua conduta. Falha na prestação de serviço constatada. Fornecedora não forneceu a segurança que o consumidor esperava, devendo responder pelos danos gerados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 5. Há responsabilidade solidária das operadoras. Operadora doadora e operadora receptora que são solidariamente responsáveis por falhas ocorridas no processo de portabilidade (CDC, arts. 7º, parágrafo único e 14). 6. Danos morais configurados. Quantum indenizatório mantido. Arbitramento singular de R\$ 7.000,00, da indenização, prestigiado, pois em consonância aos princípios da razoabilidade e

da proporcionalidade, e adequado às circunstâncias da lide. 7. Responsabilidade civil originária contratual. Juros de mora devem incidir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil. IV. Ato atentatório à dignidade da justiça configurado. 8. Ausência injustificada em audiência de tentativa de conciliação exige aplicação de multa. Ausência de boa-fé processual e de cooperação. Aplicabilidade do artigo 334, §8º, do CPC. As partes foram intimadas sobre a realização da audiência de tentativa de conciliação pelo CEJUSC, com advertência acerca das consequências de ausência injustificada. Não comparecimento deliberado da corré apelante. V. Dispositivo. 8. Recursos desprovidos. Majorados os honorários advocatícios devidos aos patronos do autor, com fulcro no art. 85, § 11 do CPC e no Tema 1059 do STJ. Multa por ato atentatório à dignidade da justiça aplicada em 1% sobre o valor da causa em desfavor da corré apelante. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXV e X; CDC, arts. 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14 e 25; CPC, art. 85, §§ 2º e 11, art. 334, § 8º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1046133-74.2023.8.26.0100, Rel. João Baptista Galhardo Júnior, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 03.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1004223-50.2022.8.26.0408, Rel. Ferreira da Cruz, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 13.11.2023. (TJSP; Apelação Cível 1000539-97.2023.8.26.0565; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024)

Ademais, a situação vivenciada causou ao autor transtornos que fogem à normalidade dos casos, extrapola o mero aborrecimento, infortúnio e desconforto da vida cotidiana, principalmente se considerada sua situação de vulnerabilidade no caso concreto.

O ato jurídico submete-se a ordem constituída e respeita o direito

alheio, ao passo que o ato ilícito é lesivo ao direito alheio, concluindo que a indenização é imposta a todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência causar dano a outrem, violando seu direito. *“A conduta antijurídica se realiza com o comportamento contrário ao direito, provocando o dano. A formação do nexo causal entre aquela conduta e a lesão provocada enseja a responsabilidade”* (ARNALDO RIZZARDO in Parte Geral do Código Civil, 4ª ed., Forense, 2006, p. 465).

Sabe-se, ainda, que a justa reparação dos danos morais deve observar os aspectos punitivo – buscando penalizar o causador da lesão pela ofensa praticada –, compensatório – visando proporcionar ao ofendido uma compensação pelo mal suportado – e preventivo – objetivando persuadir o causador do dano ou outras pessoas a não mais cometer atos semelhantes.

Nesse viés, para a justa fixação do “quantum” indenizatório deve-se atentar ao bem jurídico lesado, assim como à extensão do dano causado, às condições do ofensor e da vítima, ao grau de culpa, observando-se a natureza coercitiva, compensatória e preventiva da reparação e, ainda, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ou seja, o arbitramento não deve acarretar o enriquecimento ilícito da parte ofendida, mas deve servir aos propósitos a que se destina.

A respeito, o entendimento firmado pelo Exmo. Ministro Sálvio Figueiredo Teixeira, no julgamento do REsp n.º 214.381-MG (DJU de 29.11.1999):

“Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dito isto, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com o intuito de cumprir com os propósitos de reparação, punição e desestímulo à prática de novos atos ilícitos, sem gerar enriquecimento ilícito do autor, o montante indenizatório deve ser mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante ao exposto, **meu pronunciamento final é pela manutenção da r. sentença e pelo DESPROVIMENTO do recurso de Apelação**, sem quaisquer reparos. A telefônica apelante fica condenada, na forma estabelecida na r. sentença, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais majoro para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação (artigo 85, §§2º e 11, do CPC).

EDUARDO GESSE

Relator