



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371278

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015491-83.2024.8.26.0068, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado FORMIL VETERINÁRIA EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1015491-83.2024.8.26.0068

Origem: **Foro Regional de Santo Amaro/9ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Adilson Araki Ribeiro

Recorrente: **Telefônica Brasil S.a**

Recorrida: **Formil Veterinária Eireli**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01594

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer. Prestação de serviço de telefonia. Sentença de procedência para condenar a ré na obrigação de fazer consistente na realização da portabilidade das linhas telefônicas principal e correlatos ramais, bem como ao pagamento das verbas sucumbenciais. Inconformismo da ré.

I. Pedido de efeito suspensivo ao recurso. Prejudicado, tendo em vista o julgamento do mérito.

II. Preliminar de ilegitimidade passiva. **Não acolhimento.** Culpa da acionada pela não realização da portabilidade das linhas telefônicas, decorrente de falha na prestação do serviço, guardando a ré, portanto, pertinência subjetiva para responder à demanda em relação do pleito cominatório. **Preliminar rejeitada.**

III. Mérito. 1. Falha na prestação do serviço. Alegação da ré de que a portabilidade deveria ter sido validada pela autora, sob pena de cancelamento. **Afastamento.** Questão que não foi levantada pela ré em nenhum momento durante as tratativas administrativas junto à autora, não podendo dela se socorrer, agora, nesta via judicial. Demonstrado, pelo conjunto fático-probatório dos autos, que houve o fornecimento de orientações desencontradas por parte da ré à autora a respeito do procedimento de portabilidade, sendo a requerida responsável, ainda, pelo cadastro equivocado do CNPJ da demandante em seu banco de dados, o que teria impedido a efetivação da transferência. **Falha na prestação de serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva. Art. 14, caput, do CDC. Imperativo acolhimento do pleito cominatório. Recurso desprovido nessa parte.**

2. Multa cominatória. Tese da ré de que a multa cominatória é elevada e desproporcional, devendo ser afastada ou ao

menos reduzida. **Não acolhimento.** Sentença que nada dispôs acerca da fixação de multa cominatória, limitando-se a manter aquela estabelecida na decisão que deferiu a tutela de urgência. Violação, a respeito, do princípio da devolutividade recursal. Questão, ademais, que foi objeto de insurgência pela ré nos autos do agravo de instrumento nº 2297397-07.2024.8.26.0000, que não foi conhecido por este Colegiado. **Recurso desprovido nessa questão. Sentença preservada.**

Recurso desprovido.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 211/216 que, nos autos da ação de obrigação de fazer proposta por **Formil Veterinária Ltda.** contra **Telefônica Brasil S. A.**, se apresenta nesses termos:

“(…) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE A DEMANDA, com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC, o que faço para convalidar a liminar deferida às fls. 70/71, para condenar a Ré à obrigação de fazer consistente na realização, no prazo de 15 dias, em observação ao determinado às fls. 146/147, com a portabilidade da linha tronco 11-4789-8700 + Range de 8700 até 8729, sob pena de multas diárias já estabelecidas, a serem cobradas por meio do incidente de cumprimento de sentença em caso de descumprimento (ou medidas coercitivas, mandamentais ou indutivas do art.139, IV do CPC ou sua conversão em perdas e danos).

Sucumbente, a Ré arca com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, nos termos do artigo 23 da Lei nº 8.906/94 e do artigo 85, caput, do Código de Processo Civil, que arbitro, em conformidade com o artigo 85, §2º do mesmo diploma legal, em 15% sobre o valor da causa, a ser corrigido, desde o ajuizamento da ação, segundo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os juros moratórios correspondem à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, consoante aos artigos 406 e 407 do Código Civil e correm do trânsito em julgado, na esteira do disposto pelo artigo 85, §16º do Código de Processo Civil” (fl. 215).

Apelação Cível nº 1015491-83.2024.8.26.0068 (MTAAS)

Insurge-se a ré, argumentando (fls. 223/237), em síntese, preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, vez que não contribuiu para quaisquer dos danos apontados pela autora. No mérito, sustenta que: a) não identificou nenhum óbice para a portabilidade da linha da autora; b) a portabilidade não foi concluída por motivos alheios à sua vontade; c) o procedimento de portabilidade deve ser validado pelo cliente dentro de determinado prazo, sob pena de cancelamento do pedido; d) que a portabilidade foi solicitada em relação àquela que não era a linha tronco, gerando uma inconsistência cadastral por parte do cliente ou da operadora receptora; e) a autora foi orientada a realizar nova solicitação, de modo que nenhuma das inconsistências contaram com qualquer ação de sua parte; f) não praticou ato ilícito; g) a multa cominatória é elevada e desproporcional, devendo ser afastada ou ao menos reduzida; e h) não se aplica o Código de Defesa do Consumidor no caso. Requer a concessão de efeito suspensivo e a reforma do *decisum*.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 240/241).

Contrarrazões às fls. 245/264.

Não houve oposição ao julgamento virtual (fl. 270).

É o relatório.

I. Pedido de efeito suspensivo ao recurso

Resta prejudicado o pedido de efeito suspensivo ao recurso, tendo em vista o julgamento do mérito.

II. Preliminar de ilegitimidade passiva

Não colhe a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela ré.

Conforme se verá adiante, recai sobre a acionada a culpa pela não realização da portabilidade das linhas telefônicas indicadas na inicial, mantidas pela

autora junto à ré, restando configurada, portanto, a falha na prestação do serviço, guardando a suplicada, pois, pertinência subjetiva para responder à demanda em relação do pleito cominatório.

Rejeita-se, pois, a preliminar suscitada.

III. Mérito

O recurso, no mérito, não comporta provimento.

Narra a autora na inicial que é titular das linhas telefônicas (11) 4748-8700 + Range de 8700 até 8729, sendo que em 01/04/2024, teria solicitado à ré a portabilidade para a operadora TotalLinks. Aduz que fora informada, na mesma data, quanto à inexistência de óbice para a portabilidade, mas que ao azo do pedido de portabilidade pela TotalLinks, houve a negativa sob alegação de que as linhas não estavam associadas ao CNPJ da autora. Afirma que, em 10/04/2024, foi informado pela ré que o problema seria decorrente de a autora não possuir um gerente de negócios associado, devido a um erro no cadastro no sistema, e que a situação seria resolvida, o que não ocorreu. Assevera que foram realizados diversos pedidos para que fosse concluída a portabilidade, sem êxito, e que abriu reclamação junto à ANATEL e, em resposta, a ré lhe informou que a linha (11) 4789-8729 era um ramal e que não poderia ser objeto de portabilidade. Diz que o pedido de portabilidade sempre foi em relação à linha telefônica tronco e seus respectivos ramais, requerendo a condenação da ré na obrigação de fazer consistente na realização da portabilidade em testilha.

A ré, em defesa (fls. 82/93), sustenta que não houve falha na prestação do serviço, ajuntando que o pedido de portabilidade deve ser validado pelo cliente, sob pena de ser cancelado, e que houve o cancelamento das operações por conflitos de autenticação, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

I. Falha na prestação do serviço

Por primeiro, impende mencionar a incidência das diretrizes do Código de Defesa do Consumidor no caso concreto, tendo em vista que a autora figura com consumidora e é destinatária final dos serviços de telefonia prestados pela ré, conforme entendimento adotado pelo E. STJ, *verbis*: “(...) **6. De fato, a jurisprudência do STJ admite a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a pessoa jurídica seja a consumidora, desde que ela seja destinatária final dos bens e/ou serviços prestados, ou que seja demonstrada a sua vulnerabilidade em face do contratado**” (AgInt no AREsp n. 2.462.005/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 30/9/2024, DJe de 2/10/2024).

Adiante, restou demonstrado nos autos que a autora é titular de linhas telefônicas junto à ré – (11) 4789-8700 e ramais entre 8700 e 8729 – e que teria pleiteado a portabilidade dessas linhas para a operadora TotalLinks no início do ano de 2024, sem êxito.

Das mensagens de e-mails colacionadas às fls. 29/64, depreende-se o que segue: **a)** a ré confirmou que as linhas mencionadas (principal e ramais) estavam cadastradas no CNPJ da requerente (25/03/2024 – fl. 33); **b)** a autora tomou conhecimento que a TotalLinks foi informada pela ré que a documentação constante no termo de aceite de solicitação de portabilidade não corresponde com o cadastro atual da requerente em relação à linha telefônica tronco (01/04/2024 – fl. 31); **c)** a ré informou que a portabilidade deveria ser realizada por gestor de negócios e depois disse que era necessário realizar o pedido de desbloqueio da portabilidade via e-mail (01/04/2024 – fl. 18); **d)** a ré orientou a autora a abrir nova solicitação de portabilidade (24/05/202 – fl. 37), **e)** a ré informou que o pedido de portabilidade envolvia número de ramal – (11) 4789-8729 –, o que não era possível, vez que a transferência deve ser realizada em relação à linha telefônica tronco (03/06/2024 – fl. 35); **f)** a acionada informou a autora sobre a inexistência de irregularidade para a portabilidade e que a operadora receptora cancelou a solicitação, devendo ser realizada nova solicitação (11/06/2024 – fl. 45); e **g)** a operadora TotalLinks disse que as negativas de portabilidade foram devido a erro de cadastro de CNPJ com a ré

(12/06/2024 – fl. 47) e que solicitou a portabilidade em relação a todas as linhas, principal e ramais (12/06/2024 – fls. 49/53).

Nesse contexto, não vinga a alegação da ré no sentido de que a portabilidade deveria ter sido validada pela autora, sob pena de cancelamento.

A questão envolvendo a suposta necessidade de validação da transferência não foi levantada pela ré em nenhum momento durante as tratativas administrativas junto à autora, não podendo dela se socorrer, agora, nesta via judicial.

Pelo que deflui do conjunto fático-probatório, ademais, a suplicada confirmou que o CNPJ cadastrado em sua base de dados era da autora, sendo ele vinculado às linhas telefônicas em referência, e admitiu, ainda, a desnecessidade de a portabilidade ser realizada por gestor de negócios, sendo certo, ainda, que o pedido de transferência não foi realizado em relação ao ramal (11) 4789-8729, mas à linha telefônica tronco (fl. 35).

Infere-se que, na realidade, houve o fornecimento de orientações desencontradas por parte da ré à autora a respeito do procedimento de portabilidade, conforme bem pontuado pelo Juízo *a quo*, sendo a requerida responsável, ainda, pelo cadastro equivocado do CNPJ da demandante em seu banco de dados, o que teria impedido a efetivação da portabilidade, conforme se extrai dos documentos de fls. 31 e 35.

Desta feita, a responsabilidade da ré, fornecedora de serviços, pela reparação de eventuais danos ocorridos independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

E no caso concreto, em que pese os argumentos da ré, entende-se configurada sua responsabilidade pela não efetivação da portabilidade decorrente da falha na prestação do serviço, vez que não diligenciou de forma eficiente e acertada para que fosse realizada a transferência das linhas telefônicas como requerido pela autora.

Destarte, era mesmo de rigor o acolhimento do pedido cominatório

visando à realização da portabilidade pela ré, como constou na r. sentença.

II. Multa cominatória

Sustenta a ré que a multa cominatória é elevada e desproporcional, devendo ser afastada ou ao menos reduzida; sem razão, contudo.

Por primeiro, impende mencionar que o r. *decisum* nada dispôs acerca da fixação de multa cominatória, limitando-se a manter aquela estabelecida na decisão que deferiu a tutela de urgência (fls. 70/71), de modo que a presente irresignação fere, em tese, o princípio da devolutividade recursal.

Gize-se, ademais, que a questão envolvendo o alegado excesso da multa cominatória fixada já foi objeto de insurgência pela ré nos autos do agravo de instrumento nº 2297397-07.2024.8.26.0000 (fls. 186/187), que não foi conhecido por este Colegiado, nada havendo a se deliberar a respeito.

Desta feita, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Impõe-se, por desprovido o apelo, a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pela ré para 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***nego provimento*** ao recurso.

Carlos Ortiz Gomes
Relator