



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000385503

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032461-65.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JAIR GOMES DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1032461-65.2024.8.26.0002

Apelante: Jair Gomes de Jesus

Apelado: Claro S/A

Autos em primeiro grau nº: 1032461-65.2024.8.26.0002

Juíza Prolatora da Sentença: Dra. Marina San Juan Melo

5ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

VOTO Nº. 22975

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Procedência do pedido. Insurgência da parte autora. SERVIÇOS DE TELEFONIA. Prejuízos advindos da demora excessiva e injustificada na efetivação da portabilidade e início dos serviços pela parte ré. Montante da indenização que deve ser majorado para R\$ 5.000,00, observando-se os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade e as circunstâncias do caso concreto.

Recurso parcialmente provido.

1. Recebo o recurso de apelação nos efeitos suspensivo e devolutivo, deixando de intimar as partes contrárias para apresentarem contrarrazões, eis que já ofertadas nos autos.

2. Cuida-se de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais ajuizada por **Jair Gomes de Jesus** em face de **Claro S/A**, cujo pedido foi julgado procedente para condenar a ré ao pagamento de danos morais, no montante de R\$ 3.000,00 (fls. 321/323).

Irresignada, apelou a parte autora pretendendo a majoração do *quantum* fixado a título de danos morais (fls. 326/351).

Recurso respondido. (fls. 357/363).

É o relatório em acréscimo daquele constante da r. sentença profligada.

Passo ao voto.

Ab initio, esclareço que a relação entre as partes é notoriamente de consumo, motivo pelo qual a responsabilidade da ré no presente caso é objetiva, de acordo com o que reza os artigos 14 do Código de Defesa do Consumidor e 37, §6º, da Constituição Federal.

Assim, conforme se observa dos autos, a falha de prestação de serviços por parte da ré restou configurada, uma vez que esta, de forma injustificada, demorou excessivamente a efetivar a portabilidade e início dos serviços adquiridos pelo autor (mais de 02 meses).

Nesse aspecto, conforme elucidado pelo juízo *a quo*:
“É dos autos que a portabilidade não ocorreu conforme convencionado. Pois bem, cabia a requerida demonstrar nos autos que a portabilidade foi promovida em prazo razoável ou fato impeditivo ou modificativo do direito. Ocorre que tais provas não vieram aos autos, em especial a alegada divergência de dados cadastrais. Cumpre ressaltar, ademais, que, diferentemente do alegado, a fatura com vencimento para 11.03.2024, por si só, nada comprova, visto que não demonstra a utilização dos serviços. Evidente, assim, a falha na prestação do serviço.” (fls. 322).

Assim, uma vez que a parte autora permaneceu mais de dois meses sem o efetivo serviço essencial de telefonia, acerca da majoração dos danos morais pretendido, é possível observar que o *quantum* indenizatório, fixado em R\$ 3.000,00, deve ser majorado, levando-se em consideração a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a lhe atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

Nesse contexto, consigne-se o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – VALOR DA INDENIZAÇÃO.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relatora Min. ELIANA CALMON, j. em 07/12/2004, – DJe de 13/06/2005. Grifo acrescentado).”

Na presente hipótese, atento aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade e às circunstâncias do caso concreto, majoro para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) o valor arbitrado a título de indenização por danos extrapatrimoniais pelo magistrado *a quo*, por ser suficiente para reparar o dano causado ao autor e reprimir o ato ilícito perpetrado pela ré, a despeito do pedido de majoração pelo apelante para R\$ 15.000,00.

Por derradeiro, majoro os honorários advocatícios em sede recursal para 15% sobre o valor atualizado da causa, em observância aos critérios adotados pelo magistrado *a quo*, bem como nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARCOS GOZZO
Relator