



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388916

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000489-85.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada ANA PAULA DE LIMA AQUINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

MORAIS PUCCI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1000489-85.2024.8.26.0161/
Apelante(s): Telefônica Brasil S/A
Apelado(a): Ana Paula de Lima Aquino
Comarca de Diadema – 3ª Vara Cível
Juiz(a) de Direito: Rodrigo Sousa das Graças**

Voto nº 39457

Apelação cível. Prestação de serviços de telefonia móvel. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da corrê Telefônica.

Portabilidade indevida da linha de telefonia móvel da autora com bloqueio da linha, o que gerou transtornos que ultrapassaram os meros aborrecimentos cotidianos. Serviços de telefonia e internet suspensos por aproximadamente 5 meses. Danos morais evidenciados. Aplicação da correção monetária e juros moratórios de acordo com a Lei 14.905/24.

Apelação não provida, com observação.

A r. sentença proferida à f. 249/251, destes autos de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório por danos morais, movida por **ANA PAULA DE LIMA AQUINO**, em relação a **TELEFONICA BRASIL S/A e CLARO S/A**, julgou procedente o pedido para confirmar a tutela de urgência e condenar as rés (a) a proceder à devolução da linha telefônica (11) 98105-0815 à autora, cancelando a portabilidade realizada e (b) no pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$3.000,00, corrigido desde a sentença e acrescido de juros legais a partir da citação; condenou as rés, também, no pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em R\$2.000,00.

Apelou a corrê Telefônica (f. 264/271), pugnando pela
Apelação Cível nº 1000489-85.2024.8.26.0161 -Voto nº 39457

improcedência da ação em relação a si. Alegou, em suma que: (a) houve pedido de portabilidade da linha junto à operadora Claro, que foi a responsável pela coleta e análise da idoneidade dos dados informados pelo consumidor que fez a solicitação; (b) a apelante apenas recebeu o pedido de portabilidade e confirmou se os dados indicados eram compatíveis com os existentes em seu sistema; (c) não houve falha na prestação de serviços por parte da apelante, que não deu início ao processo de portabilidade e nem teve acesso à documentação apresentada; (d) a portabilidade já foi estornada e a linha se encontra regularmente ativa em nome da autora; (e) ausente responsabilidade da apelante, não é cabível sua condenação no pagamento de indenização por danos morais; (f) não há prova de que a situação narrada causou abalo psíquico na autora.

A apelação, preparada (f. 272/273), foi contra-arrazoada (f. 289/300 e 301/308).

A corré Claro S/A se manifestou nos autos, informando ter cumprido sua parte da obrigação imposta na r. sentença com o depósito de R\$2.746,33 (f. 278/286).

É o relatório.

A decisão que rejeitou os embargos de declaração foi disponibilizada no DJE em 05/02/2025, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 263); a apelação, protocolada em 10/02/2025, é tempestiva.

A autora ajuizou a presente ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais em janeiro de 2024, alegando que, é cliente da corré Telefônica (Vivo) “de longa data” e, em 28/11/2023, teve sua linha de telefonia móvel (11) 98105-0815, indevidamente transferida para a operadora Claro sem sua permissão ou requerimento, ficando sem qualquer serviço, fato que lhe ensejou prejuízos. Mencionou que

buscou ambas as rés na tentativa de resolver o problema, mas nenhuma delas ofereceu solução alguma e se esquivaram de suas responsabilidades.

Nesta ação foi obtida tutela antecipada para a imediata religação da linha telefônica da autora, sob pena de multa (f. 116), que foi cumprida em 30/04/2024, conforme tela do sistema da Telefônica de f. 149.

A ação foi julgada procedente, considerando a existência da relação de consumo e que as rés não se desincumbiram do ônus de provar que a portabilidade foi solicitada pela própria autora e, configurada a falha na prestação de serviços, respondem ambas, solidariamente, pelos prejuízos suportados pela consumidora.

A apelação não comporta provimento.

As rés respondem pelos riscos das atividades econômicas que exercem e competia a elas, fornecedoras dos serviços, a prova da regularidade do processo de portabilidade, até porque não se poderia exigir da autora prova negativa da solicitação.

As rés, no entanto, não produziram qualquer prova de que a solicitação da portabilidade partiu da autora.

Cabe ao fornecedor dos serviços tomar todas as providências e cautelas necessárias para aperfeiçoar seus sistemas de controle e averiguação da veracidade das informações, tudo a impedir a ocorrência de fraudes.

Se houve fraude perpetrada por terceiros, mostraram-se inseguros os procedimentos adotados pelas operadoras rés no processo de portabilidade.

As rés, como fornecedoras dos serviços, respondem pelos prejuízos que venham a causar a seus clientes ou terceiros no exercício de sua atividade, independentemente da existência de culpa (arts. 14 e

29 do CDC).

Na hipótese, a autora permaneceu por aproximadamente 5 meses sem sua linha telefônica e serviços de internet (de novembro de 2023 até a religação em cumprimento da tutela judicial, em 30/04/2024), sendo necessário o ajuizamento desta ação para obter novamente o acesso a essa linha.

Os danos morais estão evidenciados.

É plenamente justificável o reconhecimento da existência de dano moral indenizável, na hipótese, considerando que o serviço de telefonia e internet é atualmente indispensável a qualquer indivíduo e a demora no restabelecimento da linha causa grande prejuízo.

Tais fatos ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano e dão ensejo a fixação de indenização por dano moral.

Nesse sentido, menciono precedentes deste E. Tribunal:

Responsabilidade civil. Serviços de telefonia. Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais. Portabilidade indevida da linha da autora, que se viu impossibilitada de utilizar os serviços contratados pelo período de dez dias. Responsabilidade solidária das operadoras. Conforme disposto no art. 35, da Resolução nº 750/2022, da ANATEL, o procedimento de portabilidade é de responsabilidade das prestadoras, de modo que, cabia à corré confirmar se, de fato, a autora havia solicitado a portabilidade da linha. Rés que não se desincumbiram do ônus de comprovar que a portabilidade fora solicitada pela autora. Falhas na prestação dos serviços. Autora que utilizou parte considerável de seu tempo na tentativa de solucionar o impasse. Danos morais configurados. Valor fixado na origem que é adequado às circunstâncias do caso. Juros de mora que devem incidir a partir da citação, nos termos do art. 405, do CC. Recurso da autora improvido e parcialmente provido o recurso da ré. (TJSP; Apelação Cível 1001024-84.2021.8.26.0301; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jarinu – Vara Única; Data do Julgamento: 29/05/2024).

APELAÇÃO. prestação de serviços de telefonia. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INDEVIDA PORTABILIDADE DA LINHA DE TELEFONIA DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA.

OPERADORAS DOADORA E RECEPTORA ENVOLVIDAS NA PORTABILIDADE QUE POSSUEM RESPONSABILIDADE PELO PROCEDIMENTO, NOS TERMOS DA RESOLUÇÃO DO ÓRGÃO REGULADOR. SOLIDARIEDADE. MATÉRIA PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE. REJEIÇÃO. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO. Conforme disposto no inciso XIII do art. 2º da Resolução nº 750, de 15 de março de 2022 da ANATEL (que revogou a Resolução nº 460, de 19 de março de 2007), o procedimento de portabilidade é de responsabilidade da prestadora doadora e da receptora, de modo que cabia à ré, por cautela, confirmar se realmente era o autor quem estava solicitando a portabilidade da linha telefônica. Não o fazendo deve responder por sua incúria. APELAÇÃO. prestação de serviços de telefonia. AÇÃO DE CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DANO MORAL TIPIFICADO. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. ARBITRAMENTO DE R\$ 5.000,00. MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00. NECESSIDADE. RECURSO DO AUTOR PROVIDO, IMPROVIDO O DA RÉ. 1.- Conforme preconiza a doutrina, "o desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável". Tal teoria é aplicável ao caso, em razão dos fatos narrados nos autos. 2.- O valor a título de indenização do dano moral não pode ser extremamente modesto, mas também não representar excesso na direção oposta, tornando-se fator de enriquecimento injustificado do indenizado. Pelas circunstâncias do caso, o arbitramento feito na sentença merece alteração para que a verba indenizatória seja majorada para R\$10.000,00. (TJSP; Apelação Cível 1001762-85.2023.8.26.0565; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2024)

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. portabilidade indevida da linha telefônica do consumidor. Responsabilidade solidária das operadoras doadoras e receptoras nos procedimentos de portabilidade (arts. 35 e 41 da Resolução nº 750/2022 da ANATEL). DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Suspensão indevida da linha telefônica mantida pelo autor. Privação de serviço essencial. Situação que ultrapassou o mero dissabor cotidiano, atingindo os direitos da personalidade do consumidor. "Quantum" indenizatório arbitrado em valor módico e que deve ser mantido. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. Arbitramento de forma equitativa, a evitar condenação em quantia irrisória devida à patrona do autor, aplicando-

se o art. 85, § 8º, do CPC Majoração devida RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO, IMPROVIDO O RECURSO DA CORRÊ. (TJSP; Apelação Cível 1000844-43.2023.8.26.0028; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Aparecida 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024)

Finalmente, o valor da indenização fixado na r. sentença não comporta redução.

Com fulcro no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários de sucumbência para R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), corrigido desde este julgamento e acrescido de juros de mora a partir do trânsito em julgado.

A Lei 14.905/24 alterou recentemente dispositivos do CC quanto à correção monetária e aos juros moratórios, dispondo que a correção monetária será calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Como essa questão era debatida nos tribunais, havendo julgados que já determinavam a incidência dos juros moratórios e da correção monetária pela taxa Selic, essa alteração legislativa apenas incorporou na legislação o que já era decidido por uma corrente pretoriana.

Em tais circunstâncias, a observação desse entendimento, agora adotado pelo legislador, a partir da vigência de tais alterações a casos anteriores ainda não julgados em definitivo não caracteriza aplicação retroativa da lei.

Portanto, observados os termos iniciais já estabelecidos, a condenação fixada na r. sentença e os honorários de sucumbência serão corrigidos pela variação do IPCA e acrescidos de juros de mora calculados pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos mensais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação não provida, com observação.

Morais Pucci
Relator