



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1012877-32.2022.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que são apelantes SURF TELECOM S/A e CLARO S/A, é apelado SIMONE ANDREA CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 43938.

Apelação nº 1012877-32.2022.8.26.0309.

Comarca: Jundiaí.

Apelantes: Claro S.A. e Surf Telecom.

Apelada: Simone Andrea Camargo.

Juiz prolator da sentença: Luiz Antonio de Campos Júnior.

APELAÇÃO. TELEFONIA. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Falha na prestação do serviço. Portabilidade não requerida. Sentença de procedência. Apelo das rés.

Relação de consumo. Responsabilidade objetiva pelo fato do serviço. Solidariedade das operadoras receptora e doadora. Consumidor que não requereu a portabilidade realizada. Rés que não lograram provar a existência de fato extintivo, impeditivo ou modificativo do direito da autora, como era seu ônus. Inteligência do art. 373, II do CPC e do art. 6, VIII do CDC.

Dano moral configurado. Situação que ultrapassou o mero dissabor. Precedentes. Valor da indenização fixado pela sentença (R\$10.000,00), porém, que merece ser reduzido para R\$5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes em casos semelhantes.

Sentença reformada. Recurso das rés parcialmente providos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 271/278, cujo relatório se adota, para, confirmando a tutela de urgência concedida **(i)** determinar que as rés cancelem a portabilidade indevida e realizem a devolução da linha telefônica de nº 1194779-0091 à autora, restabelecendo a modalidade contratada e isentando-a de eventuais débitos gerado no período da portabilidade indevida; **(ii)** condenar as rés no pagamento de indenização



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por danos morais no importe de R\$10.000,00, com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora a partir da citação; **(iii)** determinar que seja restituído à autora o valor de R\$54,80, pago a título de taxa de habilitação, devidamente atualizado desde o efetivo desembolso e acrescido de juros legais contados da data da citação. Sucumbentes, às rés incumbiu o pagamento das custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformadas, apelam as rés.

A ré Surf Telecom, sustentando que somente foi autorizada a portabilidade porque foram fornecidos todos os dados da autora e da linha, fato, inclusive, confirmado pela corré Claro S.A.; que, assim, o requerimento de portabilidade aparentava ser legítimo; que o procedimento de portabilidade seguiu as medidas previstas na Resolução 460/07 da Anatel; que não houve falha na prestação de seus serviços; que a portabilidade indevida foi requerida por terceiro e, assim, deve ser reconhecida a culpa exclusiva de terceiro; que deve ser reconhecida a excludente de responsabilidade; que não há prova dos danos morais; e que a indenização foi fixada em montante exorbitante. Pede a reforma da sentença e, subsidiariamente, a redução do *quantum* arbitrado a título de indenização por danos morais (fls. 312/318).

E a ré Claro S.A., sustentando, em síntese, que não há prova de que houve falha na prestação dos serviços; que a portabilidade só pode ser realizada pelo titular da linha; que a linha telefônica vinculada ao contrato da autora foi habilitada em 23/06/2016, o pedido de portabilidade foi protocolado no dia 15/06/2022 e concluído no dia 21/06/2022; que a portabilidade se deu nos moldes da regulamentação; que o uso indevido dos dados da autora se deve ao



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acesso de terceiros às suas informações, muito antes da troca do *chip*; que não há nexo de causalidade entre o suposto ilícito e a conduta da ré; que não há danos morais indenizáveis; que o montante fixado a título de indenização é excessivo; que o aplicativo invadido por terceiros não é gerido pela operadora; que, assim, não há cadeia de consumo; que inexistente responsabilidade solidária; que tampouco há prova do dano material; e que a autora deve arcar com os ônus de sucumbência. Requer, assim, a reforma da sentença e, subsidiariamente, a redução do *quantum* fixado a título de danos morais as rés (fls. 319/330).

Houve resposta (fls. 336/343).

Surf Telecom peticionou informando que, por equívoco, deixou de anexar as guias do preparo do recurso no ato de interposição, e trouxe, então, comprovante de pagamento realizado tempestivamente (fls. 351/355).

Porque insuficiente o valor do preparo, Surf Telecom pagou o valor do complemento (fls. 368/371).

É o breve relato.

O recurso das rés merece acolhimento em parte.

Narra a petição inicial que a autora é titular de uma linha de telefonia mantida junto à operadora Claro desde 20/09/2015 e que, desde 23/06/2022, não conseguiu mais realizar e receber ligações. Ao contatar a ré, foi informada que o seu número foi objeto de portabilidade para a operadora Surf Telecom, sem o seu consentimento. Requer, assim, o restabelecimento da linha indevidamente portada, a declaração de inexigibilidade de eventuais débitos gerados no período de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

portabilidade indevida, e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Sobreveio a respeitável sentença de procedência, motivando os presentes recursos.

A respeitável sentença comporta apenas pequeno reparo.

A relação jurídica existente entre as partes rege-se pelas normas previstas no diploma de proteção ao consumidor, e a hipótese em comento é de responsabilidade pelo fato do serviço, que é objetiva, nos termos do artigo 14 do aludido Código: *“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”*.

Ao tratar da responsabilidade pelo fato do serviço, **ZELMO DENARI** assevera:

A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da exteriorização de um vício de qualidade, vale dizer, de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição.

(...)

Entende-se por defeito ou vício de qualidade a qualificação de desvalor atribuída a um produto ou serviço por não corresponder à legítima expectativa do consumidor, quanto à sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor ou de terceiros. (In Ada Pellegrini Grinover [et al.], Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 9ª ed., Rio de Janeiro, 2007, p. 183)

A responsabilidade objetiva independe da existência de culpa para a sua configuração, bastando a comprovação do dano sofrido e da existência de nexo de causalidade entre o vício do produto ou do serviço e o prejuízo sofrido.

E, no mérito, as rés limitaram-se a alegar, genericamente, que não houve falha na prestação dos serviços e que a portabilidade se deu em conformidade com os regulamentos aplicáveis, mediante apresentação das informações pessoais do titular, contudo, não há prova de que a autora tenha feito a solicitação.

Sobre a alegação de responsabilidade da operadora **receptora e doadora** pelo problema de portabilidade indevida da linha telefônica, esta Egrégia Corte já decidiu que *Nos termos da Resolução 460/2007, da ANATEL, as operadoras de telefonia respondem solidariamente frente ao consumidor, em razão da frustração da portabilidade de linha telefônica, de modo que ambas são responsáveis pelo êxito do pedido, sendo que eventual culpa deve ser aferida entre as operadoras. [...]* (TJSP; Apelação Cível 1014101-72.2017.8.26.0020; Rel. Paulo Ayrosa; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 07/10/2020) (realces não originais).

E ainda, desta Colenda Câmara:

*Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. **Prestação de serviços de telefonia móvel.***



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portabilidade. Resolução nº 460/07 da Anatel. Responsabilidade solidária das concessionárias (receptora e doadora) pela migração. Insurgência quanto ao valor da indenização por danos morais. Majoração. Valor arbitrado que merece modificação. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1002923-31.2017.8.26.0278; Rel. Lidia Conceição; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 17/12/2021) (realces não originais)

No caso em exame, restou incontroverso que a linha em questão era de titularidade da autora junto à Claro e foi realizada a portabilidade para a operadora Surf Telecom.

Contudo, as rés não lograram comprovar a regularidade dos procedimentos, ou seja, que a portabilidade foi requerida pela autora, não se desincumbindo do seu ônus de prova de fato extintivo, impeditivo ou modificativo do direito da autora (artigo 373, II, do Código de Processo Civil e artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

E às rés compete prestar serviços seguros e eficientes, devendo arcar com a reparação de qualquer dano que venha causar em razão de eventual falha ou deficiência em seu sistema (artigos 14, *caput* do Código de Defesa do Consumidor).

Nesse contexto, a responsabilidade das operadoras é manifesta, não tendo solucionado o problema da autora relativo à portabilidade de sua linha telefônica, submetendo o consumidor a uma série de transtornos no exercício de suas atividades cotidianas, porque ficou impossibilitada de se comunicar com parentes e amigos, ou com contatos profissionais.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A interrupção de serviço de interesse público sem causa legítima, o descaso com que as rés conduziram a situação causaram evidente abalo moral à autora.

Assim, impunha-se mesmo a condenação solidária das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse contexto, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Contudo, sopesando tais elementos, levando-se em consideração as circunstâncias do caso concreto, o valor da indenização fixado pela sentença (R\$10.000,00) revela-se excessivo e **merece ser reduzido para R\$5.000,00**, por ser montante que se mostra adequado e suficiente para repreender a parte ré e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ela enriquecimento sem causa e, além disso, **alinhado com os precedentes deste Tribunal em casos semelhantes.**

Nesse sentido:

TELEFONIA. Indisponibilidade de linhas telefônicas por tempo consideravelmente superior ao previsto para a realização da portabilidade. Dano moral. Indenização mantida em R\$5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sucumbência recíproca afastada, carreados os ônus sucumbenciais integralmente à ré. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1048589-65.2021.8.26.0100; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 31/05/2022) (realces não originais)

Telefonia móvel. Solicitação de portabilidade realizada mediante fraude. Falha na prestação do serviço comprovada. Responsabilidade solidária das Rés reconhecida. Dano moral configurado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1009487-81.2020.8.26.0161; Rel. Pedro Baccarat; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 13/04/2021) (realces não originais)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Ação visando o recebimento de indenização por danos morais. Portabilidade da linha telefônica da autora. Ausência de comprovação de que a consumidora tenha solicitado a portabilidade. Ônus da ré demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da demandante (art. 373, II, do CPC). Dano moral configurado. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. [...] Quantum indenizatório que deve ser reduzido para R\$3.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Sentença reformada em parte, com modificação dos critérios de distribuição

do ônus da sucumbência e de fixação da verba honorária.
RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; *Apelação Cível*
1002012-22.2022.8.26.0576; Rel. Carmen Lucia da Silva; 25ª
Câmara de Direito Privado; j. 31/08/2022) (realces não originais)

*AÇÃO INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA MÓVEL – CANCELAMENTO INDEVIDO – PORTABILIDADE – TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE PARA TERCEIRO – DANOS MORAIS – QUANTUM – MULTA COMINATÓRIA – VALOR – I- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Cancelamento da linha telefônica do autor junto à ré, em razão de ter sido processada a sua portabilidade para a operadora Claro S/A, transferindo-se sua titularidade para terceira pessoa, sem consentimento do autor – Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório, não comprovando a solicitação da portabilidade pelo autor – Falha na prestação dos serviços – Obrigação da ré de restabelecer a linha telefônica do autor – II- Responsabilidade objetiva do fornecedor – Dano moral caracterizado, em virtude do indevido cancelamento e transferência da titularidade da linha telefônica do autor para terceiro, bem como pela omissão da ré em regularizar o serviço, apesar das reclamações feitas pelo autor – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização bem fixada, ante as peculiaridades do caso, em R\$5.000,00, quantia suficiente para indenizar o autor e, ao mesmo tempo, coibir a ré de atitudes semelhantes – [...] Honorários advocatícios majorados, com base no art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da condenação – Apelo parcialmente provido. (TJSP; *Apelação Cível* 1013629-87.2019.8.26.0477; Rel. Salles Vieira; 24ª*



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado; j. 31/08/2020) (realce não original).

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PLEITO INDENIZATÓRIO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – Transferência indevida da linha telefônica de titularidade da autora – Falha na prestação dos serviços da ré configurada – Sentença de parcial procedência – Condenada a ré na obrigação de fazer, consubstanciada na devolução da linha telefônica de titularidade da autora – Declarados inexigíveis os débitos decorrentes de supostas contratações em nome da autora – Condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$ 5.000,00 – Insurgência da autora no que tange ao quantum fixado a título de danos morais, pleiteando a sua majoração – Descabimento – Quantum indenizatório adequadamente fixado e em consonância com os parâmetros adotados por este E. Tribunal de Justiça – Indenização devida tal como arbitrada na r. sentença, posto que observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade – Sentença mantida integralmente, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1034648-74.2019.8.26.0114; Rel. José Augusto Genofre Martins; 31ª Câmara de Direito Privado; j.19/03/2024) (realce não original).

Destarte, a respeitável sentença deve ser reformada apenas para o fim de reduzir o valor da indenização a título de danos morais fixado na origem para R\$5.000,00.

Diante do acolhimento parcial do recurso, descabida na hipótese a majoração prevista no §11 do artigo 85 do Código de Processo



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil.

Por tais fundamentos, ***dá-se parcial provimento*** aos recursos rés.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator