



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011860-96.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante BRUNO HENRIQUE BORDIN RAMOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente), SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA E ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LUIZ EURICO

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1011860.96.2023.8.26.0576

APELANTES/APELADOS: TELEFÔNICA BRASIL S/A; BRUNO

HENRIQUE BORDIN RAMOS

ORIGEM: COMARCA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - 3ª VARA CÍVEL

RELATOR: DES. LUIZ EURICO

VOTO Nº 56772

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PORTABILIDADE - INADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS - DANO MORAL CARACTERIZADO – VALOR INDENIZATÓRIO MANTIDO - RECURSOS NÃO PROVIDOS, COM OBSERVAÇÃO QUANTO A APLICAÇÃO DOS JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA

Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais colhida pela r. sentença de fls. 151/153, cujo relatório fica aqui incorporado para o fim de i) *CONDENAR A RÉ na obrigação de fazer consistente na determinação para a ativação da linha, completando a portabilidade, sendo garantido à parte autora as mesmas condições da contratação, no prazo concedido na liminar; ii) CONDENAR A RÉ ao pagamento de indenização por danos morais à requerida que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros moratórios de 1% ao mês, ambos a contar da data da venda do veículo*

(07/07/2008). Ensejo em que EXTINGO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, o que faço com fulcro no art. 487, I, do N.C.P.C. Ante à maior sucumbência e ao princípio da causação, custas e honorários advocatícios pela parte requerida, estes arbitrados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do art. 85, §8º, do C.P.C.”

Inconformados com a solução de primeiro grau apelam as partes a esta Corte, buscando a reforma do pronunciamento jurisdicional.

A Telefônica Brasil S/A aduz inexistência de responsabilidade porquanto, não há comprovação de lesões ou registros sofridos pela autora decorrente de ação ou omissão com relação a portabilidade da linha telefônica. Destaca a inexistência de danos morais a serem indenizados e o valor elevado fixado pelo Juízo sentenciante, pleiteando, subsidiariamente, a redução do valor indenizatório (fls.156/166).

Adesivamente, o autor pede a majoração do valor da indenização por danos morais para R\$10.000,00. Subsidiariamente, que se for mantida a sentença que os juros de mora sejam contados desde a citação.

Recurso regularmente processado, com contrariedade às fls. 208/219 (Telefônica).

É o relatório.

Ingressou a parte autora com a presente ação tendo em vista a existência de falha no procedimento de portabilidade do seu número de telefone móvel. Alegou que é titular da linha informada nos autos e que em 15/02/2023, solicitou a portabilidade para o plano VIVO CONTROLE 5GB IV, junto a ré. No entanto, após a portabilidade não mais consegue utilizar a sua linha telefônica, estando completamente incomunicável. Pediu a condenação da ré em obrigação de fazer, consistente na ativação de sua linha, completando a portabilidade, sendo-lhe garantida as mesmas condições da contratação e reparação pelos danos morais.

No caso em apreço, verifica-se que a ré não se

desincumbiu de seu ônus probatório em demonstrar que a responsabilidade pela má prestação de serviços não seria dela.

Como bem observou o douto magistrado às fls. 152: *“A ré informa que o processo de portabilidade foi regularmente concluído, no entanto, não trouxe aos autos qualquer elemento de prova neste sentido, como poderia ter feito com a juntada da régua de ligações efetuadas e recebidas da referida linha telefônica, comprovando a normalidade da utilização, o que não se importou a fazer”*.

Nesse contexto, houve evidente falha na prestação de serviço pela requerida e, por conseguinte, de rigor o pagamento indenizatório, pois representou indevida perturbação ao cotidiano da parte autora, em especial a impossibilidade de se utilizar dos serviços telefônicos, acrescentado que houve mácula à imagem do estabelecimento.

Contudo, na fixação do valor da indenização é necessário levar em consideração as circunstâncias da causa, o grau de culpa, bem como as condições socioeconômicas do ofendido. O valor arbitrado deve servir como desestímulo à conduta negligente e imprudente do responsável pelo dano.

Todavia, o valor da indenização tem finalidade reparatória, mas não pode, em razão de seu excessivo valor, configurar enriquecimento ilícito capaz de tornar o evento danoso em um acontecimento lucrativo. Assim, analisando a questão e levando em consideração os prejuízos suportados no período descrito na exordial em razão da inutilização da linha telefônica, entendo que o valor da indenização deve ser mantido em R\$ 5.000,00 que se mostra condizente o dano experimentado.

Dispõe a súmula 54 do STJ que: *Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*.

Nesse contexto, esclareço que a incidência de juros sobre a condenação por danos morais deve ocorrer desde a data do evento, consoante entendimento já pacificado pela Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que os juros moratórios fluem a partir do evento danoso em caso de responsabilidade extracontratual, ressaltando o entendimento quanto à

incidência da correção monetária a partir do arbitramento.

Portanto, nego provimento aos recursos, com observação quanto a aplicação dos juros de mora e correção monetária. Majorando os honorários sucumbenciais fixados pelo juízo em R\$2.000,00 para o R\$2.200,00, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

LUIZ EURICO
RELATOR