



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000411359**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009759-49.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante VERA LUCIA APARECIDA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

**WALTER EXNER**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº:** 1009759-49.2024.8.26.0577.

**Apelante:** Vera Lucia Aparecida Costa.

**Apelada:** Telefônica Brasil S.A.

**Ação:** Obrigação de fazer c.c. indenização.

**Comarca:** São José dos Campos – 5ª Vara Cível.

**Juíza prolatora:** Naira Blanco Machado.

### **Voto nº 41.588**

Apelação. Telefonia. Alegação de falha na atuação da ré. Direito do consumidor. Inversão do ônus da prova. Impossibilidade. Inexistência de verossimilhança. Ausência de qualquer indício quanto à efetiva ocorrência de falha na prestação de serviço. Artigo 373, I, do CPC/15. Ação improcedente. Sentença mantida. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização ajuizada por Vera Lucia Aparecida Costa em face de Telefônica Brasil S.A. (Vivo S.A.), que a r. sentença de fls. 101/103, de relatório adotado, julgou improcedente.

Irresignada, apela a autora alegando, em suma, que é devida a inversão do ônus da prova, tendo em vista a hipossuficiência técnica da apelante e verossimilhança das suas alegações, cabendo à apelada comprovar que não transferiu a linha telefônica de titularidade da recorrente para terceiros. Aduz que não juntou qualquer documento que

demonstrasse que a linha indicada pertencia exclusivamente à operadora Claro, e que a apelante constava como sua única titular. Sustenta que o documento juntado às fls. 16 comprova que seu número foi disponibilizado a terceiro pela apelada. Defende que o documento às fls. 26 indica que a linha foi desativada em 10.05.2018 perante a Vivo e em 11.07.2018 perante a Claro. Aduz que houve falha na prestação de serviços, tendo em vista que sua linha foi transferida para terceiro. Requer a condenação por danos morais.

O recurso foi contra-arrazado pela parte adversa e encaminhado a este Tribunal.

### **É o relatório.**

Narra a inicial que, em novembro de 2023, a autora, titular da linha telefônica (12) 98855-5139 junto à Claro S.A., passou a receber alertas de tentativa de acesso ao aplicativo de mensagens “Whatsapp”, além de dificuldade para realizar ligações. Aduz que, diante da ausência de solução do problema apresentado, foi requerida a portabilidade do número para Vivo, sendo surpreendida com a informação de que a linha já se encontrava registrada sob o nome de terceiro junto à operadora ré. Alega que a operadora Claro confirmou que não havia irregularidades na linha e que a autora era a única titular do número. Após reclamação junto à ouvidoria da ré, a autora foi informada de que a linha (12) 98855-5139 estava desativada do seu sistema, porém, posteriormente, constatou que seu número

continuava ativo na operadora requerida e registrado no nome de terceiro. Defende que houve falha na prestação de serviço da ré que transferiu a linha de sua titularidade para terceiro.

A ação foi julgada improcedente, ao que recorreu a parte autora.

O recurso não comporta acolhimento.

Com efeito, conquanto aplicável a legislação consumerista à espécie, resta inviável a inversão do ônus da prova, pois esta não decorre automaticamente da existência da relação de consumo entre as partes, sendo condicionada, segundo o inciso VIII do artigo 6º do CDC, à presença da verossimilhança das alegações e à hipossuficiência do consumidor segundo as regras ordinárias de experiência, que não se fazem presentes no caso concreto.

No caso, embora incontroversa a titularidade da linha telefônica da autora, não há indícios da propalada falha na atuação da ré, não havendo que se cogitar na inversão do ônus da prova a favor da autora, pois impossível aferir a verossimilhança dos fatos, na medida em que a narrativa apresentada na inicial é extremamente genérica, e não vem acompanhada de mínimos elementos, limitando-se a meras alegações.

Como se vê, não há qualquer indício de que a autora estivesse sofrendo tentativas de acesso indevido à

sua linha telefônica, e que a ré tenha transferido sua titularidade para terceiro, sendo que sequer há prova de que outra pessoa esteja utilizando o mesmo número.

Nem haveria falar na comprovação dos fatos narrados pelo *e-mail* juntado às fls. 16, pois, conforme se depreende da mensagem recebida, apenas consta informação de que a linha telefônica indicada está desativada no sistema da ré *“devido o mesmo encontrar-se em outra operadora”*, não havendo qualquer menção ao suposto registro do número em nome de terceiro.

De outra banda, a ré nega a existência de qualquer registro de falha na prestação de serviço, cabendo ressaltar que, conforme consulta juntada às fls. 26, a linha telefônica indicada esteve vinculada à operadora ré em momento anterior, sendo objeto de portabilidade para Claro em 11.07.2018. No mesmo sentido, em consulta ao sistema interno da ré, verifica-se que o número indicado consta como “portado” (fls. 32).

Nesse sentido, cabia à autora demonstrar o fato constitutivo do seu direito, ônus do qual não se desincumbiu. E na lição de Moacyr Amaral Santos, *“daqui resulta que os litigantes, para garantia de suas pretensões, devem provar as afirmações dos fatos que fazem, ônus que lhes é comum, regulado pelos princípios que formam a teoria do ônus da prova”* (“Prova Judiciária no Civil e no Judicial”, v. I, nº 227).

Em igual sentido a lição do sempre citado

Humberto Theodoro Júnior: *“Não há um dever de provar, nem a parte contrária assiste o direito de exigir a prova do adversário. Há um simples ônus, de modo que o litigante assume o risco de perder a causa se não provar os fatos alegados e do qual depende a existência do direito subjetivo que pretende resguardar através da tutela jurisdicional. Isto porque, segundo máxima antiga, fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente”* (in “Curso de Direito Processual Civil”, Vol. I, Forense, 44ª ed, 2006, p. 462) (grifo nosso).

A esse respeito, vale transcrever preciosa lição de Cândido Rangel Dinamarco, segundo quem *“o princípio do interesse é que leva a lei a distribuir o ônus da prova pelo modo que está no art. 333 do Código de Processo Civil, porque o reconhecimento dos fatos constitutivos aproveitará ao autor e o dos demais, ao réu; sem prova daqueles, a demanda inicial é julgada improcedente e, sem prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos, provavelmente a defesa do réu não obterá sucesso.”* (in “Instituição de Direito Processual Civil”, vol. III, Malheiros, 4ª ed., p. 73).

Destarte, ausentes os requisitos do art. 6º, VIII do CDC, fica mantida a regra prevista no art. 373, I do CPC, de modo que competia à parte autora provar os fatos constitutivos de seu direito, ônus do qual não se desincumbiu, como se infere do relatado acima, sendo de rigor a manutenção da r. sentença na sua integralidade, majorados os honorários para 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concedida.

Isso posto, pelo meu voto, **nego**  
**provimento ao recurso.**

**WALTER EXNER**

**Relator**