



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429403

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001200-79.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, são apelados ANDERSON MENDES SERENO e MENDES M S CONSULTORIA E NEGOCIOS EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001200-79.2024.8.26.0003

Processo originário nº 1001200-79.2024.8.26.0003

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelado: Anderson Mendes Sereno e outro

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Fabio In Suk Chang

Voto nº 11954

Prestação de serviços de telefonia fixa - Ação de indenização por danos morais cumulada com obrigação de fazer – Alegação de ilegitimidade ativa afastada – Transferência da linha da pessoa física para a pessoa jurídica - Portabilidade/migração de linha fixa não efetivada - Ausência de justo motivo - Falha na prestação do serviço evidenciada - Situação que persiste por tempo prolongado - Dano moral caracterizado – Indenização reduzida para R\$5.000,00, considerando que, apesar do inegável transtorno, o escritório mantém outro canal de atendimento a clientes – Recurso parcialmente provido.

1- Versam os autos sobre **ação de indenização por danos morais cumulada com obrigação de fazer**, fundada em prestação de serviços de telefonia fixa, consistente na falha e desídia na portabilidade/migração da linha para o novo endereço da pessoa jurídica (escritório de advocacia), privando o consumidor de serviço essencial.

A **sentença** (p. 172/174), julgou parcialmente procedente a demanda, determinando a reativação da linha, no prazo de 15 dias, sob as penas do artigo 536 do Código de Processo Civil; e a condenação da ré, ora apelante, ao pagamento de indenização por danos morais de R\$7.000,00.

Em suas razões recursais (p. 179/189), a apelante invoca a ilegitimidade ativa da pessoa jurídica, visto que a titularidade da linha é da pessoa física. Sustenta a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova. Argumenta que a linha foi cancelamento, em razão de inadimplência superior a 130 dias. Houve perda da linha por culpa do cliente. Defende a ausência de danos morais e a impossibilidade de restabelecimento da linha, por violação de direito de terceiro. Subsidiariamente, pretende a redução da indenização por danos morais e a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos.

Contrarrazões (p. 195/202).

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

2. De saída, **rejeito a preliminar de ilegitimidade ativa** do apelado Escritório Mendes M.S. Consultoria e Negocios Eireli.

Como bem pontuado pelo magistrado de primeiro grau, “a parte autora foi orientada a solicitar a transferência da linha da pessoa natural para a pessoa jurídica de modo que ambos os autores são partes legítimas para figurar no polo ativo”.

No mérito, o recurso comporta parcial acolhida.

Depreende-se dos autos que em outubro/2023 o apelado Anderson teve seu contrato suspenso sem justo motivo. Esclareceu que é detentor da linha telefônica desde 2007, a qual é utilizada em seu escritório de advocacia, apelado Mendes Sereno Advogados.

Em razão da troca de endereço do escritório, em novembro/2022, a apelante recomendou a portabilidade do CPF para o CNPJ, o que foi adotado, conforme protocolo de atendimento nº 291120223772095.

Após aproximadamente 12 meses, os apelados foram surpreendidos com problemas técnicos. Na oportunidade clientes relataram dificuldade ao tentar contato telefônico com o escritório.

Várias foram as tentativas de solução do impasse, contudo, os apelados foram informados de que não seria possível a recuperação da linha por problemas técnicos.

A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código do Consumidor, transferindo ao prestador de serviços, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º e 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor).

Consequentemente, competia a apelante a comprovação da regularidade da portabilidade/migração da linha telefônica para o novo endereço e para o CNJP do escritório apelado, ônus do qual não se desincumbiu.

E, este é o cerne da questão. A apelante não impugnou a alegação de que houve um pedido de portabilidade/migração da linha, nada mencionando a respeito, tornando incontroversa a questão.

Não obstante, a tela sistêmica acosta a p. 102 e o documento de p. 145/149, comprova que de fato houve migração sistêmica.

Como se observa, a desorganização de seu sistema interno causou todo o imbróglio narrado nos autos, inclusive com a emissão de faturas em nome do apelado Anderson (p. 150/153), quando já havia ocorrido a portabilidade/migração.

Portanto, descabia a tese da apelante de que o cancelamento da linha ocorreu por inadimplência das referidas faturas de p. 150/153.

Evidente, assim, que houve falha na prestação do serviço e desídia no trato com o consumidor, por risco da própria atividade, caracterizada pela inativação da linha que estava em uso há mais de 16 anos.

Referida falha justifica arbitramento de indenização pelo dano moral, tendo em vista o tempo prolongado sem solução.

A indisponibilidade do serviço por tempo significativo não configura mero descumprimento de contrato ou aborrecimento, mas transtorno inegável à atividade desenvolvida pelos apelados. O serviço de telefonia em um escritório de advocacia é essencial, pois depende de contato constante com clientes.

No que se refere ao montante da indenização, porém, entendo ser adequada a redução para R\$5.000,00, pois o escritório não ficou totalmente incomunicável, já que também possui um número de celular para contato (p. 3).

Ainda, como destacado pelos apelados, *“em setembro de 2023, após diversas reclamações de clientes e associados ao tentarem o contato com o escritório, e a visita do técnico da ré, foi identificado que a linha 11 2275-5656 foi ativa no lugar da linha 11 3105-2693”* (p. 163).

Desta forma, não ficou evidenciado impacto grave nas atividades do escritório, em razão da ausência da linha telefônica fixa, que enseje arbitramento mais expressivo.

A alega impossibilidade técnica para cumprimento da obrigação de fazer é matéria que deverá ser levantada no

cumprimento de sentença.

Conclusivamente, a sentença comporta pequena modificação, tão somente para reduzir a indenização por danos morais para R\$5.000,00, mantida a verba honorária fixada em primeiro grau.

3. Diante do exposto, **proponho o parcial provimento do recurso.**

MÁRIO DACCACHE

Relator