



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000437922

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000711-13.2024.8.26.0045, da Comarca de Arujá, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado DAVID MOURA BRIZOLA 43375562810.

ACORDAM, em 31ª 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 Exmo. Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

PAULO AYROSA
RELATOR
ASSINATURA ELETRÔNICA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1000711-13.2024.8.26.0045

Apelante : TELEFONICA BRASIL S.A.

Apelado : DAVID MOURA BRIZOLA 43375562810

Comarca : Arujá – 2ª Vara

Juiz (a) : José Henrique Oliveira Gomes

V O T O Nº 56.200

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TELEFONIA E 'INTERNET' - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO - PEDIDO DE PORTABILIDADE DE LINHA TELEFÔNICA EFETUADO POR PESSOA JURÍDICA - PEDIDO NÃO ATENDIDO PELA COMPANHIA TELEFÔNICA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - ATIVIDADES COMERCIAIS DA EMPRESA PREJUDICADAS PELA AUSÊNCIA DE LINHA TELEFÔNICA POR CERCA DE 27 DIAS - DANO MORAL CONFIGURADO - SÚMULA Nº 227 DO C. STJ - INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$8.000,00 - PEDIDO DE REDUÇÃO - IMPERTINÊNCIA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO.

I – Logrando demonstrar a autora o fato constitutivo de seu direito, ou seja, a falha na prestação do serviço, consistente na ausência de portabilidade da linha telefônica utilizada pela empresa para comunicação com os clientes, restam caracterizados danos morais passíveis de indenização;

II – A quantificação da indenização por dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra objetiva ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. Assim, considera-se adequado o valor de R\$8.000,00 arbitrado, que bem se acomoda aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, não comportando redução.

DAVID MOURA BRIZOLA 43375562810 propôs ação de indenização por danos morais frente a **TELEFONICA BRASIL S.A.**, julgada procedente, nos termos da r. sentença de fls. 169/171, cujo relatório se adota, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) ao autor, com juros desde a citação e correção

monetária desde a publicação da sentença, nos termos da Sumula nº 362 do C. STJ, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), arbitrados por equidade.

Inconformada, recorre a ré, almejando a reforma da decisão. Alega, em síntese, a inaplicabilidade da legislação consumerista ao caso, por ser o autor pessoa jurídica não destinatária final dos serviços telefônicos. No mais, diz que não cometeu qualquer ato ilícito a ensejar indenização por danos morais, os quais devem ser afastados. Aduz que a parte autora não comprovou a ocorrência de danos, como lhe competia, por se tratar de pessoa jurídica, sendo necessária a prova da lesão à sua honra objetiva. Argumenta com a não aplicação da teoria do desvio produtivo ao caso e salienta que a empresa mantém perfil na rede social 'Instagram', que possibilita a comunicação com seus clientes. Subsidiariamente, entende que a fixação do valor de R\$8.000,00 foi elevada, pleiteando a redução, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Pede a diminuição dos honorários advocatícios sucumbenciais para 10% sobre o valor da condenação, em atenção à simplicidade da causa. Requer o provimento recursal (fls. 176/184).

Foram ofertadas contrarrazões, batendo-se o apelado pela manutenção da sentença (fls. 190/202). A ré manifestou oposição à realização de julgamento virtual (fl. 206).

É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso e lhe nego provimento.

Com relação à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, embora este Relator entendesse que, casos como o dos autos não estariam abarcados pelas normas especiais consumeristas, porquanto a parte autora não se aperfeiçoa na figura de consumidora, por ser pessoa jurídica não destinatária final dos serviços, é caso de alteração do entendimento, em atenção à mitigação do critério finalista.

Com efeito, a respeito do tema, hodiernamente, permite-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor a determinadas pessoas jurídicas que desempenham atividades empresariais quando demonstrada a vulnerabilidade

ou hipossuficiência técnica ou financeira. Neste sentido, a jurisprudência do C. STJ vem firmando o entendimento de mitigação do rigor do critério finalista do destinatário final, permitindo a incidência da Lei nº 8.078/90 quando a pessoa jurídica não for a destinatária final do produto ou serviço, mas se encontrar em situação de vulnerabilidade:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. (...) AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO REVISIONAL. CONTRATO BANCÁRIO. LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. INCIDÊNCIA DA TEORIA FINALISTA MITIGADA. VULNERABILIDADE. EXISTÊNCIA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência consolidada nesta Corte Superior, "a teoria finalista deve ser mitigada nos casos em que a pessoa física ou jurídica, embora não se enquadre nas categorias de fornecedor ou destinatário final do produto, apresenta-se em estado de vulnerabilidade ou hipossuficiência técnica, autorizando a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor" (AgInt no AREsp 1.856.105/RJ, Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, julgado em 2/5/2022, DJe de 5/5/2022). Incidência da Súmula 83/STJ.

2. Na hipótese, o Tribunal de origem, ao apreciar a controvérsia, decidiu aplicar a legislação consumerista à hipótese, com fundamento na teoria finalista mitigada, e consignou estar presente a vulnerabilidade da parte agravada. Nesse contexto, rediscutir a existência ou não de vulnerabilidade técnica da agravada demandaria o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que esbarra na Súmula 7 do STJ.

*3. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo exame, conhecer do agravo para negar provimento ao recurso especial” (AgInt no AREsp n. 2.509.742/RJ, relator Ministro **Raul Araújo**, Quarta Turma, julgado em 2/9/2024, DJe de 13/9/2024 – g.n.).*

No mesmo diapasão, este Tribunal vem decidindo:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESSARCIMENTO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame: Ação de ressarcimento de valores e indenização por danos morais contra empresa de telefonia, visando a condenação ao pagamento de valores pagos desde setembro de 2022 até o cancelamento do contrato, além de indenização por danos morais. Sentença de improcedência, alvo de apelação. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) a

*aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação contratual entre as partes, (ii) a validade da cláusula de fidelização e a incidência de multa por rescisão antecipada, e (iii) a configuração de danos morais. III. Razões de Decidir 3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor devido à vulnerabilidade técnica e financeira da autora, mesmo sendo pessoa jurídica. Mitigação do critério finalístico. 4. A renovação automática do contrato não implica em novo período de fidelização, sendo indevida a multa por rescisão antecipada após o cumprimento do prazo original. 5. Não configuração de danos morais, pois não houve inscrição desabonadora ou exposição indevida do nome da autora. Mera desavença contratual sem grandes reflexos. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para condenar a ré ao ressarcimento dos valores pagos indevidamente (...)" (TJSP; Apelação Cível 1033705-60.2023.8.26.0100; Relator (a): **João Antunes**; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025 – g.n.)*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. POR DANO MORAIS. AFIRMATIVA DE INDEVIDA COBRANÇA DE MULTA CONTRATUAL. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA REGULARIDADE PELA CONCESSIONÁRIA, A QUEM CABIA O ÔNUS RESPECTIVO. ABUSIVIDADE CONFIGURADA. (...) Inicialmente, impõe-se reconhecer a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à hipótese em exame. O fato de a empresa autora, adquirente dos serviços de telefonia prestados pela ré, ser pessoa jurídica não obsta o reconhecimento de sua qualidade de destinatária final, nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor. Considerando a teoria finalista, que encontra respaldo na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, é possível reconhecer a relação de consumo entre duas pessoas jurídicas quando a parte consumidora do produto ou serviço se encontrar em posição de vulnerabilidade.(...)" (TJSP; Apelação Cível 1009376-13.2024.8.26.0564; Relator (a): **Antonio Rigolin**; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de S Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data Registro: 05/02/2025 – g.n.).*

Ademais, a demandante é microempresa individual (fls. 38/39), em que a pessoa do único sócio se confunde com a pessoa jurídica, a qual se constitui em salão de cabeleireiro e manicure (fl. 04), utilizando-se de linha telefônica fornecida pela ré, caracterizando-se como vulnerável ou hipossuficiente tecnicamente.

Outrossim, ainda que não fosse caso de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a questão não teria solução diversa se consideradas as normas ordinárias de direito, em especial aquelas constantes do Código Civil

referentes aos contratos bilaterais.

A inversão do ônus da prova não resulta em determinar que a parte contrária produza prova que, em regra estaria a cargo da parte que a requereu, nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil. Esta inversão, em verdade, não se refere à que uma parte tenha que produzir prova que à outra incumbia na defesa de seu direito, mas sim uma regra endereçada ao juiz na valoração das provas produzidas pelas partes e constantes dos autos. É regra de apreciação da prova a cargo do juiz, jamais o dever de que uma parte substitua a outra na produção de prova.

De fato, o ônus da prova incumbe ao autor quanto ao fato constitutivo do seu direito e, ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do artigo 373 do Estatuto Processual dos ritos.

No caso, o autor alegou a existência de falha na prestação do serviço de telefonia, porquanto embora as partes tivessem celebrado contrato para a portabilidade de linha telefônica da operadora Claro para a requerida Telefônica/Vivo, em 28.09.2023 (fls. 05/06), referida linha permaneceu inoperante até 24.10.2023, quando foi solicitado o retorno da linha para a antiga operadora. A parte autora comprovou a realização de diversas reclamações junto à ré, via aplicativo de mensagens 'WhatsApp' (fls. 42/57), através do 'site' 'Reclame Aqui' (fl. 58) e junto à Anatel (fl. 59), todas sem sucesso.

Em assim sendo, acertado o reconhecimento da falha na prestação de serviços diante do comportamento da ré, com a consequente obrigação de responder objetivamente pelos evidentes prejuízos causados à empresa autora pela privação no uso da linha telefônica utilizada para comunicação com seus clientes, por cerca de 27 dias, sendo tal serviço considerado essencial.

A comunicação entre as pessoas e os serviços utilizados por intermédio de linha telefônica é imprescindível nos dias atuais, servindo a telefonia como instrumento para tanto, mormente por empresas que exploram a atividade de salão de cabeleireiro e manicure, em que há marcação e agendamento de horários diuturnamente. A impossibilidade de seu uso traz uma série de consequências deletérias às pessoas, tanto físicas como jurídicas, posto que impedidas de se valer destas facilidades como conversas com seus clientes e fornecedores, consulta a banco de dados e *internet*, transações bancárias,

trabalho à distância, envio e recebimento de mensagens, etc. A privação de tal serviço, por conhecimento vulgar, acarreta danos à personalidade da pessoa, estando a merecer adequada compensação.

Nesse sentido, é inegável a existência do dano moral, vez que tais fatos não se resumem a mero inadimplemento contratual, mas sim em reflexos deletérios ao conceito da empresa frente a terceiros.

É uníssono na jurisprudência e na doutrina que a pessoa jurídica pode sofrer dano moral, nos exatos termos da Súmula 227 do STJ, que determina: “*A pessoa jurídica pode sofrer dano moral*”.

A pessoa jurídica, criação de ordem legal, não tem capacidade de sentir emoção e dor, estando por isso desprovida de honra subjetiva e imune à injúria. Pode padecer, porém, de ataque à honra objetiva, pois goza de uma reputação junto a terceiros, passível de ficar abalada por atos que afetam o seu bom nome no mundo civil ou comercial onde exerce suas funções.

Portanto, à luz do contido nos autos, é de se reputar como pertinente o acolhimento do pedido do autor, devendo ser a ré condenada a indenizá-lo pelos danos morais experimentados.

A quantificação da compensação pelo dano moral, por sua vez, é relegada ao prudente arbítrio do julgador, devendo levar em consideração o grau de culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico, não podendo ser fator gerador de enriquecimento sem causa, obedecidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse diapasão, em atenção aos parâmetros acima traçados, tem-se que o valor de R\$8.000,00 eleito em primeiro grau se mostra consentâneo às circunstâncias e bem se acomoda aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atualizado monetariamente desde o arbitramento em respeito ao disposto na Súmula 362 do C. STJ, com juros de mora a partir da citação, mantida a condenação da requerida aos encargos sucumbenciais, como constou da r. sentença, sendo descabida a pretensão de diminuição para 10% sobre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
31ª Câmara de Direito Privado

valor da condenação, sob pena de remuneração aviltante do causídico.

Por fim, tendo em conta a atual sistemática prevista no Código de Processo Civil para fins de arbitramento de honorários, a natureza da causa, o trabalho realizado pelo advogado, bem como a atuação em segundo grau, elevo os honorários advocatícios devidos pela ré aos patronos do autor para R\$2.000,00, com fulcro no art. 85, §§ 2º, 8º e 11, do CPC.

Posto isto, nego provimento ao recurso.

PAULO CELSO AYROSA M. ANDRADE
Relator