



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449372

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007765-17.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado DVF BAR E LANCHONETE LTDA.

ACORDAM, em 25ª 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 Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 8 de maio de 2025

ANA LUIZA VILLA NOVA

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 12.682.

Apelação nº 1007765-17.2024.8.26.0405.

Comarca: Osasco - 1ª Vara Cível.

Apelante: Telefônica Brasil Sociedade Anônima.

Apelado: DVF Bar e Lanchonete Limitada.

Juiz (a): Rubens Pedreiro Lopes.

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços – Telefonia – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de reparação de dano moral – Impugnação da autora à cobrança lançada pela ré em seu desfavor, a título de multa por quebra de fidelidade – Relação de consumo – Aplicabilidade das disposições do Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais inversão do ônus probatório – Exegese do artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90 – Hipótese na qual a autora solicitou a portabilidade de duas linhas comerciais (utilizadas em comércio alimentícios) para a concessionária ré, em 23.12.2021, e após falhas do serviço desistiu da portabilidade, antes da ativação das linhas, retornando à operadora de origem (Claro) – Ausência de fundamento para cobrança por quebra de fidelidade – Portabilidade que não se concretizou em virtude de falha no serviço da apelante, que não atendeu de forma devida as necessidades da parte consumidora – Inexigibilidade da multa bem declarada – Dano moral caracterizado – Abusividade da cobrança da multa, descaso com o consumidor, perda de tempo considerável na solução do problema, mediante formalização de reclamações, inclusive junto à Anatel e Procon/SP, sem êxito – Serviço interrompido por vários dias, e anotação do débito em cadastro de proteção ao crédito – Responsabilidade objetiva, cujo dever de indenizar decorre do próprio fato – Prejuízo presumido, nos termos do artigo 14 do CDC – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de servir de desestímulo para a irregular postura adotada pela apelante – Ação julgada procedente – Sentença mantida – Recurso da ré não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 181/185, prolatada em ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de reparação de dano moral movida por **DVF Bar e Lanchonete Limitada** contra **Telefônica Brasil Sociedade Anônima** (demanda fundada em prestação de serviços de telefonia) julgada procedente “*para declarar inexigível a multa de fidelização no valor de R\$ 3.825,28 referente à portabilidade das linhas 11970246555 e 11982919942, devendo a requerida providenciar em 15 (quinze) dias, a exclusão do nome da autora dos cadastros de proteção ao crédito, e condená-la ao pagamento de indenização por danos morais à empresa autora no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo IPCA (súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a 3º, Código Civil), ambos desde a data desta sentença, pois já se levou em conta o tempo decorrido desde o evento danoso no momento da fixação do quantum indenizatório*”. Extinguiu o feito com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC. Em razão do princípio da sucumbência, impôs à ré o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa fixados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

Em suas razões recursais diz a concessionária ré se tratar de ação fundada em falha na prestação de serviço de fornecimento de telefonia, sob alegação de cobrança irregular de multa fundada em quebra de fidelização (rompimento contratual antes de esgotado prazo previamente

determinado) com pedido de indenização por dano moral.

Argumenta que não se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora (ora apelada) é pessoa jurídica e utiliza as linhas telefônicas em sua atividade comercial, como incremento de sua atividade econômica. Assevera ser devida a multa rescisória, pois a autora permaneceu com as linhas por apenas um mês e logo solicitou o cancelamento da portabilidade. Refuta a alegação da autora apelada de que houve falha na prestação do serviço, e afirma que incumbe à consumidora demonstrar eventual prejuízo ou falha na conduta da prestadora do serviço.

Ressalta a possibilidade de se contratar por prazo inferior, e que os descontos são ofertados aos clientes que permanecem mais tempo utilizando o serviço que é prestado. Por fim, menciona não estar configurado dano moral indenizável na hipótese. Pede o provimento do recurso e a improcedência da ação, ou, alternativamente, a redução do “quantum” indenizatório.

Contrarrazões a fls. 210/221.

Recurso julgado pelo Acórdão de fls. 225/233, que foi anulado por esta Câmara Julgadora após a oposição de embargos de declaração acolhidos, ante a não observância de tempestiva oposição ao julgamento virtual manifestada pela ré apelante (Acórdão de fls. 240/243).

É o relatório.

O recurso comporta juízo de admissibilidade positivo, eis que presentes os requisitos legais.

A respeitável sentença, contudo, não merece nenhuma censura.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de reparação de prejuízo moral, fundada em contrato de telefonia. Narra a autora (ora apelada) ser pequena empresa do ramo alimentício e que exerce atividade no mesmo local há mais de 13 (treze) anos. Em 21.12.2021 recebeu contato de consultor da concessionária ré (*Telefônica*) que apresentou proposta de portabilidade que lhe pareceu vantajosa (oferecimento do serviço que partiu da ré). Assim, em 23.12.2021 solicitou a transferência de duas de suas contas (11 97024-6555 e 11 98261-9942) anteriormente na *Claro S/A* para a *Telefônica*, em portabilidade.

Ocorre que a prestação do serviço já se iniciou de forma precária, porque a ré permitiu a portabilidade apenas para o dia 25.01.2022, ou seja, mais de 30 (trinta) dias após a solicitação. A operadora anterior (*Claro*) interrompeu os serviços em 18.01.2022. Uma vez que a portabilidade não se deu de forma contínua, a situação gerou grave prejuízo, pois as linhas são utilizadas no comércio e ficaram inativas.

Buscou solução administrativa para a questão, com diversos contatos telefônicos e pedidos de ativação da conta, sem que tenha ocorrido atendimento satisfatório por parte da fornecedora do serviço

(embora já estivesse com disponibilidade do chip telefônico e plano de 20 GB de internet contratado e pago). A questão foi toda registrada em reclamações formais. Insatisfeita com o atendimento e falha do serviço, solicitou o cancelamento da portabilidade já em 20.01.2022, com o retorno das duas linhas para a operadora *Claro S/A*.

Embora não tenha permanecido com a operadora demandada, tendo a portabilidade sido cancelada em virtude de má prestação do serviço já no início da contratação, a concessionária ré lançou em seu nome multa por “quebra de fidelização” no valor de R\$ 3.825,00 (três mil, oitocentos e vinte e cinco reais) com o que não concorda, por considerar como causa da ruptura a má prestação do serviço, e por ser possível o direito de arrependimento da portabilidade. Impugna a autora referida multa e requer a declaração de sua inexigibilidade, além de formular pedido de indenização por dano moral.

Sobreveio a r. sentença de fls. 181/185, objeto do recurso em análise.

De pronto, observo que a relação havida entre as litigantes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, de forma que aplicáveis suas disposições, dentre as quais a inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90) observada a hipossuficiência técnica da autora. E mostra-se incontroverso ter de fato a autora (ora apelada) efetuado pedido de portabilidade de duas linhas telefônicas (da Claro para a recorrente Telefônica) em 23.12.2021, com cancelamento do serviço já em 20.01.2022

(menos de um mês depois) após diversas reclamações acerca de ineficiência do serviço.

De fato, uma vez que formalizado pedido de cancelamento da portabilidade antes da ativação dos chips de linha, cabível o direito de arrependimento (artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90) conforme bem observado pelo eminente Magistrado na sentença (o que poderia ocorrer em até sete dias). Na hipótese, ainda, ante a inversão do ônus probatório, cabia à recorrente demonstrar o motivo de não ter realizado a portabilidade de forma imediata (logo após a desativação das linhas pela operadora anterior) o que não fez.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Multa por quebra de fidelização – Pedido de cancelamento da portabilidade antes da ativação dos chips de linhas provisórias – Admissibilidade – Contagem do prazo de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC que inicia a partir do recebimento do serviço – Multa indevida – Sentença mantida – Recurso desprovido” (TJSP – Apelação nº 1027626-61.2023.8.26.0554 – Rel. Des. Monte Serrat – 30ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 29.07.2024).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Pedido de portabilidade com posterior falha nos serviços e pedido de

cancelamento realizado no prazo de arrependimento a que alude o art. 49, do CDC. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar que os serviços foram prestados sem falhas e sequer de impugnar a tempestividade do pedido de cancelamento. Exegese do art. 6º, VIII, do CDC. Multa por rescisão antecipada de contrato que era, portanto, inexigível, diante do que dispõe o art. 58, §2º, da Resolução 632, da Anatel. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO” (TJSP – Apelação nº 1056441-64.2022.8.26.0114 – Rel. Des. Alfredo Attié – 27ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 270.7.2024).

Reconhecido o direito de arrependimento e que os serviços não foram prestados nos termos contratados, a rescisão do termo se revela justificada por culpa da fornecedora. Por consequência lógica, bem declarada a inexigibilidade da multa impugnada (fundada em suposta quebra de fidelidade).

Configurado também o dano moral, em razão da abusividade da cobrança da multa, observada a presença de patente descaso com o consumidor por parte da apelante. Neste sentido, a autora demonstrou as diversas tentativas de resolver a questão no âmbito administrativo, com diversos protocolos e reclamações. Foi exatamente tal postura que fez com que a apelada desistisse da portabilidade. A concessionária recorrente, além de não atender às condições contratadas (portabilidade que deveria ocorrer sem deixar o consumidor nenhum dia sem acesso às linhas) de fato, está suficientemente demonstrado que devido à contratação, a Claro interrompeu os serviços e que a autora ficou dias com o serviço inoperante (fls.25/27) ainda lançou e insiste na cobrança de multa

indevida, a qual foi indevidamente inscrita, conforme documento de fls.32/33.

Logo, deve a parte consumidora ser compensada, sem se olvidar da natureza de tal indenização, considerando, ainda, o tempo perdido para sanar a falha, sem êxito, devido às reclamações formalizadas, inclusive junto ao Procon (fls.28/30) o que justifica o dever de indenizar.

Neste contexto, está configurada a responsabilidade objetiva, decorrente do serviço falho e defeituoso, nos termos do artigo 14 do CDC, cujo prejuízo é presumido e decorre do próprio fato, uma vez comprovado. O 'quantum' deve ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

E atenta aos critérios citados, diante das peculiaridades do caso concreto, notadamente a repercussão do evento danoso, o grau de culpa do agente, e a situação econômica das partes e a fim de assegurar ao lesado a justa reparação, o valor fixado na respeitável sentença, de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) deve ser mantido, acrescido dos consectários de praxe indicados.

Neste sentido:

*RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTERNET E TELEFONIA FIXA RELAÇÃO*

CONSUMERISTA AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPARATÓRIA DE DANOS MORAIS - MÉRITO. Alegação de falha do serviço devido a recusa de transferência de linha para o novo endereço empresarial do requerente, além de cobrança de multa indevida. Pedidos para afastamento da cobrança e reparação moral. Sentença de improcedência declarada a legalidade da multa, devido ao desfazimento antecipado do contrato pelo autor. Apelo do requerente pleiteando o acolhimento dos pedidos condenatórios. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Elementos probatórios que apontam a falha do serviço, pois houve mudança de endereço do autor, sem que a companhia telefônica tenha atendido ao pedido de transferência do ramal, mantendo a cobrança por serviço não prestado. Cancelamento da linha que decorreu da própria conduta da prestadora de serviços, afastada a incidência de multa por quebra de fidelidade. Danos morais configurados ante o período de privação do serviço. Fixação do valor condenatório em consonância aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Readequação da distribuição do ônus sucumbencial. Improcedência em primeiro grau. Sentença reformada. Recurso de apelação provido para impor condenação da demandada no pagamento de reparação moral, melhor adequada a verba honorária sucumbencial com base no parágrafo 8o do artigo 85 do Código de Processo Civil, descabida a majoração com base no parágrafo 11 do artigo 85 do mesmo Códex. (TJSP; Apelação Cível 1042783-81.2023.8.26.0002; Relator (a): Marcondes D'Angelo; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023).

Destarte, de rigor a integral manutenção da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

respeitável sentença, que observou as peculiaridades da hipótese em apreço com equilíbrio, de forma adequada e, assim, equacionou a lide resolvendo a questão com parcimônia e fundamentação.

Sem majoração dos honorários de sucumbência, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, porque já estabelecido no máximo legal em primeira instância (20% sobre o valor da condenação).

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora