

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Número Único: 1036222-24.2024.8.11.0002

Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198)

Assunto: [Indenização por Dano Moral, Telefonia]

Relator: Des(a). MARCIO APARECIDO GUEDES

*Turma Julgadora: [DES(A). MARCIO APARECIDO GUEDES, DES(A). CLARICE CLAUDINO DA SILVA*

Parte(s):

[\_\_\_\_\_ - CPF: \_\_\_\_\_ (APELADO), \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_  
(ADVOGADO), \_\_\_\_\_ S A - CNPJ: \_\_\_\_\_ (APELANTE), \_\_\_\_\_ - CPF: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (ADVOGADO)]

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **POR**

**UNANIMIDADE, NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

E M E N T A

**EMENTA:** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PORTABILIDADE DE LINHA TELEFÔNICA. FALHA NA ENTREGA DE CHIP. CANCELAMENTO DA LINHA SEM USO PELO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. RECURSOS DESPROVIDOS.

**I. CASO EM EXAME**

1. Recursos de apelação cível interpostos por \_\_\_\_\_ S.A. e, de forma adesiva, por \_\_\_\_\_, contra sentença que, em ação declaratória c/c indenização por danos morais decorrente de falha na prestação de serviço de telefonia, julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O pedido de obrigação de fazer foi julgado improcedente.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões em discussão: (i) saber se houve falha na prestação

do serviço pela operadora de telefonia ao realizar a portabilidade sem entrega do chip e consequente cancelamento da linha do consumidor; (ii) saber se há responsabilidade civil objetiva e existência de dano moral indenizável; (iii) saber se é cabível a majoração do valor da indenização, a alteração do termo inicial dos juros moratórios e o aumento da verba honorária.

### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Comprovada a portabilidade da linha sem a entrega do chip e ativação da linha pela ré, restou evidenciada a falha na prestação do serviço essencial, nos termos do art. 14 do CDC.

4. A responsabilidade da ré é objetiva e não foram demonstradas causas excludentes do dever de indenizar. O dano moral decorrente da perda da linha utilizada para fins bancários, profissionais e pessoais configura violação relevante, que ultrapassa o mero aborrecimento.

5. O valor da indenização de R\$ 5.000,00 foi fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequado às circunstâncias do caso.

6. A pretensão de alteração do termo inicial dos juros moratórios não se sustenta, uma vez que se trata de responsabilidade contratual, devendo os juros incidir a partir da citação (art. 405 do CC).

7. A verba honorária de 10% sobre o valor da condenação está em conformidade com o art. 85, §2º, do CPC, inexistindo fundamento para majoração com base no §8º do mesmo artigo.

### **IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recursos conhecidos e desprovidos.

*Tese de julgamento:* “1. A falha na entrega de chip após a portabilidade da linha telefônica, com consequente perda definitiva do número, configura defeito na prestação de serviço essencial, gerando responsabilidade civil objetiva da operadora. 2. O dano moral, nesses casos, é presumido, sendo suficiente a demonstração do fato lesivo para ensejar a reparação. 3. Em contratos

de prestação de serviços, os juros moratórios fluem a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC. 4. A fixação dos honorários advocatícios deve observar os critérios do art. 85, §2º, do CPC, sendo incabível majoração por equidade quando já fixados dentro da faixa legal.”

## RELATÓRIO

Egrégia Câmara,

Cuida-se de Recursos de APELAÇÃO CÍVEL, interpostos por \_\_\_\_\_ S.A., e, de forma adesiva, por \_\_\_\_\_, contra a r. sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Várzea Grande/MT, que, nos autos da “*Ação Declaratória de Inexistência de Débito C/C Reparação Civil por Dano Moral pelo Desvio Proutivo do Consumidor*” (Proc. nº 1036222-24.2024.8.11.0002), ajuizada por \_\_\_\_\_ em face da apelante, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo INPC desde o arbitramento, bem como ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da condenação. Por outro lado, o pedido de obrigação de fazer, consistente no restabelecimento da linha telefônica, foi julgado improcedente (cf. Ids nº 316653889).

Em sua apelação, \_\_\_\_\_ S.A. sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que o cancelamento e posterior bloqueio da linha decorreram de circunstâncias técnicas e de segurança (como roubo/furto), sem conduta ilícita imputável à empresa. Alega, ainda, que não se configuram os pressupostos da responsabilidade civil, pugnando pela improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do valor da indenização por danos morais, com base nos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e na vedação ao enriquecimento sem causa (cf. Id nº 316653891).

Por sua vez, em recurso adesivo, o autor pleiteia a majoração da indenização por danos morais para R\$ 30.000,00, sob o argumento de que o valor fixado é insuficiente para reparar o dano sofrido e ineficaz como medida pedagógica. Requer, ainda, a modificação do termo inicial dos juros moratórios, para que incidam desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, e a majoração dos honorários advocatícios, com fundamento no art. 85, §8º do CPC, ao considerar irrisório o valor fixado na sentença (cf. Id nº 316653897).

Em contrarrazões, ambas as partes pugnam pelo desprovemento dos recursos interpostos por seus respectivos adversários, reafirmando os fundamentos já deduzidos nas peças recursais e defendendo a manutenção da sentença nos pontos que lhes foram favoráveis.

É o relatório.

Cuiabá, data registrada no sistema.

**MARCIO APARECIDO GUEDES**

Relator

#### VOTO RELATOR

Egrégia Câmara,

Cuida-se de Recursos de Apelação Cível interpostos por  
\_\_\_\_\_ S.A. e,

de forma adesiva, por \_\_\_\_\_, contra a r. sentença proferida pela Magistrada da 1ª Vara Cível da Comarca de Várzea Grande/MT, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, ajuizada em razão de suposta falha na prestação de serviço de telefonia, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial.

Alega o autor que, após aceitar proposta de migração de plano apresentada por preposto da empresa ré, recebeu mensagem de SMS confirmando a portabilidade de sua linha, anteriormente vinculada à operadora Claro. Todavia, o chip jamais lhe foi entregue, e sua linha foi cancelada, resultando na perda definitiva do número, o que lhe ocasionou prejuízos de ordem pessoal e profissional, dada a vinculação da linha a serviços bancários, pagamento via Pix e comunicação por aplicativos.

A operadora, por sua vez, sustenta que não praticou qualquer conduta irregular, alegando que o número foi portado em 04/09/2024, cancelado posteriormente por fator indeterminado, reativado na base pré-paga e, por fim, bloqueado por roubo/furto — sem, contudo, qualquer violação a direitos do autor ou configuração de dano indenizável.

Após regular trâmite do feito, a Magistrada de primeiro grau proferiu

sentença nos seguintes termos:

### *DOS FATOS, DA CULPA E DO NEXO CAUSAL*

*Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais, em que a autora pretende a fixação de verba indenizatória por ter a ré cancelado sua linha telefônica após pedido de portabilidade.*

*O presente litígio envolve relação de consumo nos moldes dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90. O autor figura como destinatário final de serviço de telefonia móvel e a empresa ré, como fornecedora de serviço essencial. Por conseguinte, aplicam-se ao caso as normas de proteção ao consumidor, inclusive quanto à inversão do ônus da prova, ante a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica do demandante (art. 6º, VIII, do CDC).*

*Comprovado nos autos que a \_\_\_\_\_ S.A. enviou confirmação da portabilidade ao autor via SMS, mas não procedeu à entrega do chip e tampouco ativou a linha contratada, resta configurada falha no serviço. Ademais, é fato incontroverso que a linha anterior do autor, operada pela Claro, foi cancelada durante esse processo, impossibilitando sua recuperação por ausência de autorização da operadora ré.*

*Ou seja, não tenho dúvidas acerca do erro e má-prestação de serviço da ré, que recebeu a documentação da autora para confirmar a solicitação e titularidade, foi contatada mais de uma dezena de vezes e mesmo assim permaneceu sem solucionar o problema.*

*E por tratar-se de relação de consumo, evidenciada a má-prestação de serviços, portanto, culpa, o dano é presumido, devendo a ré responder pelos danos causados à consumidora.*

*Nesse sentido:*

*DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONTRATO DE TELEFONIA. PORTABILIDADE SEM SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO. DANOS MORAIS. VALOR DA INDENIZAÇÃO.*

*1- Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão de obrigação de fazer, repetição de indébito e danos morais em razão de portabilidade indevida de linha telefônica. Recurso da primeira ré visando ao afastamento da condenação por danos morais.*

*2- Defeito na prestação do serviço. Na forma do art. 14 do CDC, o fornecedor responde pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço, tal como a portabilidade de linha telefônica sem solicitação do usuário. No caso, o documento de ID. 18369459 - pág. 05 demonstra que o CPF da pessoa que solicitou a portabilidade diverge do da autora, fato que não foi observado pelo réu, caracterizando a falha operacional.*

*3- Danos morais. Portabilidade indevida. A transferência de linha telefônica por equívoco da operadora, atrelada à suspensão indevida dos serviços, é defeito que ultrapassa o mero aborrecimento do cotidiano e atinge a integridade psíquica do consumidor, atributo que integra os direitos da personalidade. Nesse quadro, é devida a indenização por danos morais (Acórdão 1156302, 07315165020188070016, Relator: SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO).*

*(omissis)*

*(RI 0700058-50.2020.8.07.0014, 1ª Turma Recursal do TJDF, Rel. Dr. Aiston Henrique de Sousa, DJe 26/11/2020).*

*Com relação ao quantum devido, em se tratando de danos morais por responsabilidade civil, que in casu, foi cabalmente demonstrado, cabe arbitrar o quantum devido, compatível com o dano e suas repercussões, havendo sempre um juízo de equidade a ser considerado no caso concreto.*

*Não há dúvidas de que a ré foi negligente e relapsa em sua conduta em não finalizar a portabilidade e suspender/cancelar a linha telefônica, ocasionando aflição à autora, que dependia do serviço para fomentar suas atividades diárias e atender a clientes.*

*É inegável que o fato evidencia o dano moral pelos aborrecimentos, constrangimentos e incômodo de não mais poder utilizar os serviços, o que a autora, inclusive, afirma ter deixado de atender clientes, visto que a linha telefônica era utilizada para essa finalidade.*

*Nesse sentido, a Constituição Federal erigiu em cláusula pétrea, sendo hoje expressa, no sentido de garantir a indenizabilidade da lesão moral (art. 5º, X), não autorizando o agente ficar impune por seus atos, além do art. 927 do atual Código Civil, que preconiza:*

*Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.*

*Ainda, no caso dos autos, o art. 475 do CC/2002 possibilita o pedido de perdas e danos que, in verbis:*

*Art. 475. A parte lesada pelo inadimplemento pode pedir a resolução do contrato, se não preferir exigir-lhe o cumprimento, cabendo, em qualquer dos casos, indenização por perdas e danos.*

*Voltando ao cerne do valor devido, tenho que não deve ser irrisório, porém, não pode ser exorbitante, incompatível com o dano e suas repercussões, havendo sempre um juízo de equidade a ser considerado no caso concreto, observando-se o binômio razoabilidade e punibilidade, especialmente quanto ao caráter pedagógico da medida, posto representar praticamente o valor pago pelo automóvel que foi, in casu, consertado pela concessionária.*

*In casu, o pedido da fixação no importe de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) mostra-se, a meu ver, elevado, ao que entendo ser devida a verba indenizatória no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), pelos motivos acima descritos.*

#### *DA OBRIGAÇÃO DE FAZER*

*Pleiteia o autor que a linha telefônica de prefixo (65) 9330-9708 seja restabelecida, cancelando-se a portabilidade outrora realizada.*

*Entendo impossível o pleito por envolver direito de terceiro, que não foi trazido à lide e é, por óbvio, terceiro de boa-fé na questão causada pela empresa Claro S/A.*

*Não é demais ressaltar que os fatos deram-se há quase 03 (três) anos, de forma que, nesse período, não tenho dúvidas de que o autor já adquiriu nova linha móvel, além do que não foi produzida prova alguma de que a linha indevidamente portada encontra-se disponível para habilitação.*

*DIANTE DO EXPOSTO, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES*

*os pedidos desta Ação para:*

*Indenização por Danos Morais para CONDENAR a ré a indenizar a autora pelos danos morais sofridos, que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);*

*Ainda, JULGO IMPROCEDENTE os pedidos quanto à obrigação de fazer, consistente no restabelecimento da linha telefônica.*

*Para fins de liquidação da sentença, o valor deverá ser atualizado com juros de 1% ao mês desde a citação e correção monetária pelo INPC desde o arbitramento, considerando tratar-se de relação contratual.*

*Pelo princípio da sucumbência, considerando que a autora decaiu apenas na parte mínima, condeno a ré ao pagamento das custas processuais, bem como, verbas advocatícias, estas arbitradas em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do NCPC.*

Conheço de ambos os recursos, porquanto presentes os requisitos de admissibilidade recursal, nos termos dos arts. 1.003, § 5º, e 1.010 do Código de Processo Civil.

A controvérsia posta nos autos gira em torno de responsabilidade civil por falha na prestação de serviço de telefonia, consubstanciada na não entrega de chip após o procedimento de portabilidade, que resultou na perda definitiva da linha telefônica de titularidade do autor, ocasionando-lhe diversos transtornos de ordem pessoal e profissional.

Ressalte-se, de início, que a relação jurídica estabelecida entre as partes é tipicamente de consumo, estando, portanto, submetida às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, o autor qualifica-se como consumidor, e a ré, como fornecedora de serviço.

No caso concreto, restou incontroverso que o autor aceitou proposta de migração de plano de telefonia apresentada por preposto da \_\_\_\_\_ S.A., tendo, inclusive, recebido mensagem de SMS confirmando a portabilidade. Ocorre que o chip correspondente não foi entregue, e a linha anteriormente vinculada à operadora Claro acabou cancelada, sem possibilidade de recuperação.

A \_\_\_\_\_, por sua vez, limitou-se a afirmar que o número foi portado em 04/09/2024, cancelado em 05/11/2024 por motivo não especificado, reativado na base pré-paga e, posteriormente, bloqueado por roubo/furto. Contudo, não apresentou



qualquer elemento probatório que comprovasse o envio do chip ao consumidor, tampouco a disponibilização efetiva do serviço contratado.

Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, sendo desnecessária a demonstração de culpa para o reconhecimento do dever de indenizar. O consumidor somente pode ser privado da reparação se comprovada alguma excludente legal, como culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se verifica no presente caso.

O cancelamento da linha telefônica, sem que o consumidor tenha usufruído do serviço contratado, configura falha na prestação de serviço essencial, atraindo o dever de reparação pelos danos suportados.

No caso dos autos, o autor foi privado de sua linha telefônica habitual, a qual estava associada a diversos serviços digitais, como contas bancárias, aplicativos de comunicação e sistema de pagamento instantâneo (Pix), gerando transtornos significativos que superam a esfera do mero aborrecimento cotidiano. Situação como essa compromete não apenas a rotina pessoal, mas também a estabilidade das relações econômicas e profissionais do consumidor.

Dessa forma, o dano moral está suficientemente demonstrado, sendo *in re ipsa*, ou seja, decorrente do próprio fato ilícito, prescindindo de prova específica do prejuízo.

Quanto ao valor arbitrado a título de indenização, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), entendo que se mostra adequado às peculiaridades do caso, não se revelando nem ínfimo, a justificar majoração, nem exorbitante, a ensejar redução. O montante atende aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade (art. 944 do Código Civil) e à função pedagógica da indenização, sem incorrer em enriquecimento sem causa (art. 884 do Código Civil).

Assim, nego provimento ao recurso da \_\_\_\_\_ S.A.

Passo à análise do recurso adesivo do autor.

No recurso adesivo, o autor pleiteia a majoração do valor indenizatório para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a alteração do termo inicial dos juros moratórios para a data do evento danoso, bem como a majoração da verba honorária fixada.

Em relação ao quantum indenizatório, como já exposto, o valor arbitrado revela-se compatível com as circunstâncias fáticas e jurídicas do caso concreto. A majoração pretendida ultrapassaria os parâmetros usualmente fixados por esta Corte em

hipóteses similares, sem demonstração de peculiaridade que a justifique. O montante fixado mostra-se suficiente para compensar o sofrimento experimentado e desestimular a reiteração de condutas semelhantes por parte da ré.

Quanto ao pedido de alteração do termo inicial dos juros moratórios, também não prospera. Embora o autor invoque a Súmula 54 do STJ, que prevê a fluência dos juros a partir do evento danoso nos casos de responsabilidade extracontratual, a presente demanda decorre de relação jurídica contratual, oriunda da prestação de serviço de telefonia.

Nessa hipótese, aplica-se o disposto no art. 405 do Código Civil, segundo o qual, em se tratando de responsabilidade contratual, os juros moratórios fluem a partir da citação, marco corretamente adotado na sentença.

No tocante à pretensão de majoração dos honorários advocatícios, igualmente não merece acolhida. A fixação em 10% sobre o valor da condenação, conforme estabelecido na origem, está em conformidade com o disposto no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, considerando o trabalho desenvolvido, a natureza da demanda e a ausência de complexidade acentuada no caso concreto.

Não se configuram, portanto, as hipóteses do § 8º do art. 85 do CPC que autorizariam a fixação equitativa, tampouco se verifica insuficiência da verba fixada.

Assim, também nego provimento ao recurso adesivo.

Ante o exposto, voto por conhecer de ambos os recursos e, no mérito, **NEGAR-LHES PROVIMENTO**, mantendo-se integralmente a r. sentença proferida por seus próprios fundamentos.

É como voto.

**Data da sessão:** Cuiabá-MT, 04/11/2025

Assinado eletronicamente por: MARCIO APARECIDO GUEDES

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBKYNCCZXP>



PJEDBKYNCCZXP