



22/08/2025

Número: **0800022-11.2021.8.14.0006**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **3ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE**

Última distribuição : **20/08/2025**

Valor da causa: **R\$ 15.000,00**

Processo referência: **0800022-11.2021.8.14.0006**

Assuntos: **Práticas Abusivas**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA (APELANTE)	CAROLINA ROCHA BOTTI (ADVOGADO)
INTELIG TELECOMUNICACOES LTDA. (APELADO)	CHRISTIANNE GOMES DA ROCHA (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29111154	12/08/2025 22:23	Acórdão	Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0800022-11.2021.8.14.0006

APELANTE: ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA

APELADO: INTELIG TELECOMUNICACOES LTDA.

RELATOR(A): Desembargadora MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE

EMENTA

Ementa:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PORTABILIDADE INDEVIDA DE LINHA TELEFÔNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. ALTERAÇÃO DO TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que declarou a inexistência de débito, condenou a operadora de telefonia ao pagamento de R\$ 3.000,00 por danos morais e determinou o restabelecimento da linha telefônica na modalidade pré-pago. A apelante pleiteou a majoração da indenização, alteração do termo inicial dos juros moratórios e a revisão dos honorários advocatícios.

II. Questão em discussão

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser majorado; (ii) se os juros moratórios devem incidir a partir do evento danoso ou da citação; e (iii) se é cabível a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, à luz da complexidade da causa e da atuação profissional.

III. Razões de decidir

3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça admite o



arbitramento de danos morais em casos de falha na prestação de serviços essenciais, como a telefonia, sendo o dano in re ipsa. Contudo, o valor de R\$ 3.000,00 fixado na origem mostrou-se proporcional ao caso concreto e em consonância com precedentes similares.

4. Quanto aos juros moratórios, tratando-se de responsabilidade extracontratual, aplica-se a Súmula 54 do STJ, devendo os juros incidir a partir do evento danoso, ou seja, da data da portabilidade indevida da linha.

5. Verificada a desproporcionalidade dos honorários advocatícios arbitrados na origem (10% de R\$ 3.000,00), fixou-se novo percentual em 20%, em observância ao § 8º do art. 85 do CPC, considerando a natureza da demanda e o trabalho desempenhado pelo patrono da parte autora.

IV. Dispositivo e tese

6. Recurso conhecido e parcialmente provido, para (i) alterar o termo inicial dos juros moratórios, que passam a incidir a partir da data da portabilidade indevida da linha; e (ii) majorar os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Tese de julgamento:

“1. A falha na prestação de serviço de telefonia móvel, com portabilidade indevida, configura dano moral in re ipsa, cuja indenização deve ser fixada de forma proporcional ao caso concreto. 2. Em hipóteses de responsabilidade civil extracontratual, os juros moratórios incidem a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ). 3. É admissível a majoração dos honorários sucumbenciais quando o valor fixado na origem não reflete adequadamente a complexidade da causa e o labor técnico do patrono.”

Dispositivos relevantes citados:

CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º e 11º;

CDC, arts. 6º, III e 14;

Súmula 54 do STJ.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, AgInt no AREsp 2289290/RJ, Rel. Min. Moura Ribeiro, 3ª Turma, j. 24.04.2023;

TJGO, ApCiv 5218314-79.2023.8.09.0134, Rel. Des. Alice Teles de Oliveira, 11ª Câmara Cível;

TJGO, RInom 5300378-18.2023.8.09.0112, Rel. Fernando Montefusco, 2ª Turma Recursal.



ACÓRDÃO

Vistos, etc.

Acordam os Excelentíssimos Senhores Desembargadores componentes da 1ª Turma de Direito Privado, na 26ª Sessão Ordinária de 2025, realizada por meio da ferramenta plenário virtual, sistema PJE, à unanimidade, em conhecer e dar parcial provimento ao recurso, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Julgamento presidido pelo Excelentíssimo Sr. Desembargador CONSTANTINO AUGUSTO GUERREIRO.

Turma Julgadora: Desembargadora Maria Filomena de Almeida Buarque, Desembargador José Torquato Araújo de Alencar e o Desembargador José Antônio Ferreira Cavalcante.

Belém (PA), data registrada no sistema.

MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE

Desembargadora Relatora

RELATÓRIO

1ª TURMA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0800022-11.2021.8.14.0006

APELANTE: ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA

APELADA: TIM CELULAR S/A

RELATORA: DESEMBARGADORA MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE



Tratam os presentes autos de APELAÇÃO CÍVEL interposta pela **ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA** contra sentença proferida pelo Juízo de Direito da 2ª Vara Cível e Empresarial de Ananindeua, nos autos da AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO CIVIL POR DANO MORAL, que **JULGOU PROCEDENTE** o pedido formulado para:

1. Declarar a inexistência de débito oriundo da portabilidade indevida da linha telefônica de titularidade da autora;
2. Condenar a **TIM Celular S.A.** ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, a ser atualizado monetariamente a partir desta data, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação;
3. Determinar o restabelecimento da linha da autora, na modalidade pré-pago, conforme o contratado originalmente.

Narram os autos de origem que Isabela Cristina Silva da Costa propôs **ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais** contra a TIM Celular S/A, após ter sua linha pré-paga portada indevidamente para outra operadora, sem sua autorização. Alegou falha na prestação do serviço, pleiteando **R\$ 15.000,00 a título de danos morais** e o retorno imediato da linha.

A TIM S/A apresenta contestação sustentando, em preliminar, a necessidade de retificação do polo passivo, sua ilegitimidade passiva ad causam, ausência de pretensão resistida e impugnação ao valor da causa.

No mérito, alega que apenas cumpriu o papel técnico previsto na regulamentação da Anatel como operadora doadora, sem qualquer responsabilidade pela portabilidade indevida, que seria atribuída à operadora receptora.

Argumenta também pela inexistência de dano moral, validade das provas apresentadas (telas sistêmicas), e pleiteia aplicação de multa por litigância de má-fé à parte autora.

Por fim, requer a improcedência total dos pedidos autorais.



Na audiência de conciliação realizada em 08/11/2022, a autora Isabela Cristina Silva da Costa não compareceu, mas foi representada por seu advogado. A ré TIM S.A. esteve presente por sua advogada. Não houve acordo entre as partes. O advogado da autora requereu o julgamento antecipado da lide, sem oposição da ré. Foi encerrada a audiência e determinado o prosseguimento do processo para julgamento.

Sobreveio a sentença lavrada nos seguintes termos:

(...)

A Aplicação do Código de Defesa do Consumidor

A relação jurídica entre a autora e a TIM é inegavelmente regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, conforme previsto no art. 14:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

No presente caso, constatou-se que a TIM efetuou a portabilidade da linha da autora sem a devida autorização, violando assim o dever de segurança, boa-fé e transparência. O ato caracteriza falha na prestação de serviço, especialmente ao privar a autora do acesso a um serviço essencial, o qual havia contratado e do qual dependia para atividades diárias relevantes, sendo este um direito básico do consumidor (art. 6º, III, CDC).

Da Configuração do Dano Moral

O dano moral aqui é evidente e vai além de mero aborrecimento. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) consolidou o entendimento de que o dano moral não se confunde com aborrecimentos ou dissabores cotidianos, exigindo para sua configuração um abalo aos direitos da personalidade do consumidor, o que se verifica no caso dos autos:

1. **Afetação à vida pessoal e profissional:** *A interrupção de serviços essenciais como telefonia móvel, especialmente sem a devida autorização, configura violação à dignidade da pessoa humana, pois restringe a comunicação e a realização de atividades básicas cotidianas, causando sentimento de frustração e impotência. Este prejuízo é especialmente relevante em uma sociedade altamente dependente de meios de comunicação ágeis e ininterruptos.*

2. **Responsabilidade pela segurança na prestação de serviços:** *Cabe ao fornecedor garantir que o serviço seja prestado com segurança e confiabilidade. A conduta negligente da TIM ao realizar uma portabilidade*



não solicitada viola o direito da autora de ser protegida contra práticas abusivas e contraria o dever de transparência e de informação previstos no CDC. A falha compromete o direito da autora ao serviço contínuo e adequado, previsto no art. 22 do CDC, que preceitua a obrigação dos prestadores de serviços públicos, mesmo quando exercidos sob concessão, de fornecer serviços adequados e seguros.

3. **Jurisprudência:** A jurisprudência é pacífica no sentido de que a falha na prestação de serviços essenciais, como telefonia, configura dano moral, especialmente em casos de interrupção indevida e não autorizada, uma vez que afeta diretamente a vida do consumidor. O STJ possui entendimento de que, em situações de interrupção injustificada de serviços essenciais, o dano moral é *in re ipsa*, isto é, prescinde de comprovação do abalo psicológico, bastando a demonstração do evento danoso para que o dano moral seja presumido.

Quantum Indenizatório

Para a fixação do valor da indenização por danos morais, considero adequado o montante de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**. Este valor é compatível com a extensão do dano sofrido pela autora e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando a função compensatória e pedagógica da reparação moral, de modo a desestimular a prática de condutas negligentes e proteger os direitos do consumidor.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido formulado por **Isabela Cristina Silva da Costa** para:

1. Declarar a inexistência de débito oriundo da portabilidade indevida da linha telefônica de titularidade da autora;
2. Condenar a **TIM Celular S.A.** ao pagamento de **indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, a ser atualizado monetariamente a partir desta data, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação;
3. Determinar o restabelecimento da linha da autora, na modalidade pré-pago, conforme o contratado originalmente.

Condeno a requerida ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, conforme o art. 85, § 2º, do CPC.

P.R.I.C.

Ananindeua/PA, data e hora firmados na assinatura eletrônica.

(Documento assinado digitalmente)



Irresignada **ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA** interpôs APELAÇÃO CÍVEL pleiteando a reforma da sentença, sob os seguintes fundamentos:

1. Majoração da indenização por danos morais:

- o A sentença fixou o valor de R\$ 3.000,00, mas a apelante entende que esse montante **não é suficiente para compensar o dano causado nem para desestimular a conduta ilícita da empresa;**
- o A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura **dano moral in re ipsa**, sendo a quantia fixada pelo juízo de origem considerada **“bastante rasa”;**
- o A conduta da empresa é descrita como **negligente e recorrente**, o que exige uma **resposta judicial mais enérgica.**

Afirma que o valor de “R\$ 3.000,00 não é capaz de reparar o dano causado à autora, bem como estimula a empresa a continuar a cometer tal ilegalidade e ser tão negligente no oferecimento e contratação dos seus serviços.”

Por isso, requer que o valor seja **majorado para R\$ 30.000,00**, ou outro valor **que a Câmara entenda justo e proporcional.**

2. Correção na fixação dos juros moratórios:

- o A sentença determinou a incidência dos juros a partir da **citação**, mas a apelante sustenta que, por se tratar de **responsabilidade extracontratual**, deve-se aplicar a **Súmula 54 do STJ**, que estabelece o **termo inicial no evento danoso.**

3. Revisão dos honorários advocatícios:

- o Os honorários foram fixados em 10% sobre o valor da condenação, o que resultou em R\$ 300,00;
- o A apelante argumenta que esse valor **fere o art. 85, §8º do CPC**, por ser **irrisório frente ao trabalho técnico realizado**, além de lembrar que a verba honorária tem natureza alimentar;
- o Requer que os honorários sejam **arbitrados por equidade em valor mais condizente com a complexidade da causa e a atuação do profissional.**



Por fim, requer que:

- Seja conhecido e provido o presente recurso de apelação;
- Seja majorado o valor da indenização por danos morais para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), ou valor que o Tribunal entenda justo;
- Sejam fixados os juros moratórios a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ;
- Sejam revistos os honorários advocatícios, com base no art. 85, §8º do CPC, para valor mais justo e proporcional ao trabalho desenvolvido;
- Sejam fixados honorários recursais conforme o art. 85, §11º do CPC/2015.

Em **contrarrazões**, a **TIM S/A** requer a **manutenção da sentença de primeiro grau**. Em preliminar, **impugna o pedido de justiça gratuita**, alegando ausência de comprovação de hipossuficiência. No mérito, sustenta que **a portabilidade foi realizada corretamente, por solicitação junto à operadora receptora**, e que **não houve abalo moral indenizável**, pois não se comprovaram danos relevantes. Defende a **validade das telas sistêmicas como prova**, e argumenta que a sentença foi correta e deve ser integralmente mantida.

É O RELATÓRIO.

VOTO

O recurso de apelação interposto por ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA preenche os requisitos de admissibilidade, sendo tempestivo e devidamente preparado. Passo, pois, ao seu exame de mérito.

Em relação ao pedido de majoração da indenização por danos morais, entendo que o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), fixado pelo juízo de origem, mostra-se razoável e proporcional ao dano efetivamente comprovado nos autos.

Sobre o tema colaciono julgados:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER PARA RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL NA MODALIDADE PRÉ-PAGA C/C INDENIZAÇÃO. ALTERAÇÃO DO PLANO DE PRÉ-PAGO PARA PÓS-PAGO SEM AUTORIZAÇÃO DO



CONSUMIDOR. ÔNUS DA PROVA . DANO MORAL CARACTERIZADO. VIA CRUCIS. PROTOCOLOS. I . Observada a verossimilhança das alegações do autor/consumidor e, lado outro, não tendo a empresa de telefonia requerida se desincumbido do seu ônus de comprovar a solicitação da alteração da modalidade do plano de telefonia móvel de pré-pago para pós-pago, impõe-se o acolhimento do pedido de restabelecimento do plano pré-pago. II. Devida a reparação de dano moral, uma vez que o consumidor, pessoa idosa, ficou sem comunicação com os filhos/familiares residentes em outra cidade, bem como em virtude do desgaste nas várias tentativas em revolver a questão, tendo percorrido uma verdadeira via crucis, na tentativa de solucionar a questão administrativamente. Observadas as particularidades do caso, mostra-se adequada a quantia de R\$ 3 .000,00 (três mil reais). APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. SENTENÇA REFORMADA.

(TJ-GO - Apelação Cível: 5218314-79 .2023.8.09.0134 QUIRINÓPOLIS, Relator.: Des(a) . ALICE TELES DE OLIVEIRA, 11ª Câmara Cível, Data de Publicação: (S/R) DJ)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA. PORTABILIDADE . MULTA CONTRATUAL. CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA. VULNERABILIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO . SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. I- Em sede inicial, o reclamante narra que ao tentar realizar a portabilidade da operadora TIM para operadora reclamada, foi-lhe informado que não seria possível realizar a portabilidade, pois constava um débito em aberto em seu nome no valor de R\$ 308,00 (trezentos e oito reais), referente a uma multa contratual. Afirma que ano de 2020 era cliente da telefonia reclamada utilizando o número (62) 9 9830-2736 . Salaria que em determinado momento, ao tentar usar os serviços de dados móveis para acessar um aplicativo, percebeu que não conseguia fazer ou receber chamadas, nem acessar seus dados móveis, embora pagasse mensalmente pelo plano. Verbera que ao contatar a empresa, foi informado de que o número que o reclamante desejava recarregar não era mais do DDD 62, sendo de um DDD desconhecido. Pondera, que após entrar em contato novamente, foi informado de que sua linha havia sido transferida para outra pessoa sem aviso prévio, cancelada sem justificativa. Não obstante, a reclamada sugeriu que solicitasse um novo chip, mencionando um débito em aberto, mas o reclamante negou ter rompido o contrato e, após contestação, foi informado de que não haveria multa . Dessa forma, o reclamante encerrou o vínculo com a telefonia reclamada acreditando que estava tudo resolvido. À vista disso, requer a concessão do pedido liminar para que a reclamada se abstenha em inserir o nome do reclamante nos órgãos de proteção creditícia, bem como a declaração da inexistência do débito e a condenação da reclamada ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a títulos de danos morais. A magistrada de origem julgou procedentes os pedidos iniciais para determinar a inexistência de débito no valor de R\$ 308,00 (trezentos e oito reais), referente ao contrato n.º 142015410, e condenar a telefonia reclamada ao pagamento de



R\$ 3.000,00 (três mil reais) a títulos de indenização por danos morais. Irresignada, em sede recursal, a reclamada ora recorrente insurge pela reforma da sentença e improcedência dos pedidos iniciais, incluindo nos pedidos a devolução das custas judiciais. II-A relação jurídica existente entre os litigantes é tipicamente de consumo, atraindo, assim, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) à presente lide, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no artigo 2º e 3º do CDC. III- O art. 6º, inciso III, do CDC da Lei n.º 8.078/90, institui o dever de informação e consagra o princípio da transparência, com especificação correta de quantidade e características alcançando o negócio em sua essência, de modo que o fornecedor de produtos ou serviços se obriga nos exatos termos da publicidade veiculada, porquanto a informação repassada ao consumidor integrar o próprio conteúdo do contrato, tratando-se, por isso, de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na sua formação, mas também durante toda a sua execução. O princípio da boa-fé, ainda, veda comportamentos contraditórios ou temerários que gere a outra parte contratante quebra de expectativas, devendo o fornecedor de produto e serviço atuar de forma leal ao pacto firmado anteriormente com o consumidor, conforme estatui o artigo 422 do Código Civil c/c artigo 4º do CDC; IV-A responsabilidade do prestador de serviço é objetiva (art. 14, caput, do CDC), somente podendo ser afastada quando provar: "a) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; b) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC)". O Código de Processo Civil vigente distribui o ônus da prova de igual forma entre as partes, cabendo ao autor demonstrar o fato constitutivo do seu direito (art. 373, inciso I) e ao requerido, a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo daquele (art. 373, inciso II). V- No pertinente ao contrato objeto da celeuma, não se deve descurar que, além de encontrar-se sob a luz dos princípios protetores do consumidor, a natureza dos serviços prestados pelas reclamadas, considerados essenciais, está sob o olhar fiscalizatório da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). A ANATEL, por seus atos normativos, visa preservar o equilíbrio entre as empresas de telecomunicações e seus usuários. Dentre as normas relevantes ao deslinde da lide, digna de nota é a Resolução nº 632/2014. Eventuais lacunas, a ponto de se criar impasse entre as partes, compete ao Poder Judiciário solvê-las. É o caso em testilha. VI- In casu, resta incontroversa a relação jurídica existente entre as partes. VII- Do conjunto probatório carreado nos autos, verifica-se que o reclamante ao tentar solicitar a portabilidade da operadora TIM para operadora reclamada, foi informado de que não poderia realizar a portabilidade, pois constava um débito em aberto em seu nome, referente a uma multa contratual exigida pela reclamada, no valor de R\$ 308,00 (trezentos e oito reais). Pondera que era cliente da reclamada em meados de 2020 através do número (62) 99830-2736, e naquela época verificou que estava impossibilitado de usar os dados móveis, realizar e receber chamadas, pois seu número teria sido transferido para terceiros sem qualquer notificação prévia ou aviso. VIII- A reclamada, por sua vez, indica na movimentação n.º 23, em sede de defesa, coligindo apenas históricos de chamadas e faturas, constando o detalhamento mensal dos serviços utilizados demonstrando que não houve troca de titularidade do número, mas sim o cancelamento em razão dos débitos inadimplidos. Nesse sentido, a Súmula n.º 18 da Turma de Uniformização dos Juizados Especiais, in verbis "telas sistêmicas, por si só, não são capazes de demonstrar relação



obrigacional entre as partes, exceto se não impugnadas especificamente e se corroboradas com outros meios de provas". Por conseguinte, não se desincumbindo de tal ônus (artigo 373, II, CPC). Veja-se, que as únicas provas apresentadas pela reclamada, em sede contestatória, são telas sistêmicas e histórico de chamadas que não indicam que a inadimplência teria sido contraída pelo reclamante, nem mesmo juntou aos autos as cobranças enviadas ao domicílio dele sobre referido débito. X- Ademais, em que pese a suposta inadimplência ser a causa de rescisão contratual, é necessário esclarecer que a legislação que regulamenta os serviços de telefonia exige o cumprimento de procedimentos e prazos até finalmente ser adotada a medida terminativa da linha. Nesse contexto competia à reclamada trazer aos autos cópia do procedimento administrativo de cancelamento, comprovar o envio da notificação de existência de débito vencido ao reclamante, e demonstrar que primeiro foi realizada a suspensão parcial e, posteriormente, a suspensão total, para então implementar a rescisão contratual. Nesse sentido: EMENTA: DUPLA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER RESTABELECIMENTO DE ACESSO TELEFÔNICO - BLOQUEIO INDEVIDO) C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. SUSPENSÃO/CANCELAMENTO IRREGULAR DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. RESOLUÇÃO 632/ANATEL. INOBSERVÂNCIA. DANO MORAL. CONFIGURADO. QUANTUM. MANTIDO. JUROS MORA. TERMO A QUO. CITAÇÃO SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. EX OFFICIO. 1. Se restar indubitável que a autora/apelada caracteriza-se como destinatário final dos serviços de telefonia prestados pela requerida, enquadram-se as partes nos conceitos de fornecedor e consumidor. 2. Se a empresa de telefonia recorrente não apresenta nenhuma justificativa plausível para a suspensão da linha telefônica de titularidade da autora, na medida em que sequer consegue demonstrar que a consumidora teria deixado de colocar crédito em sua linha telefônica por longo período, tendo em vista que no período de 01/12/20 até 01/02/2021, a usuária inseriu crédito. Além disso, segundo o procedimento previsto nos artigos 90 e 91 da resolução n. 632 da ANATEL, a operadora de telefonia móvel deverá notificar previamente o consumidor antes de suspender os serviços por ausência de inserção de crédito, o que não foi comprovado pela requerida, de modo que a suspensão se mostra totalmente irregular. 4. O quantum fixado na primeira instância, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), se mostra proporcional e razoável, adequando-se aos critérios fixados na lei, na doutrina e na jurisprudência, notadamente pela observância da Súmula 32 desta Egrégia Corte de Justiça Estadual. 5. Tratando-se de relação contratual, os juros de mora incidem a partir da citação, conforme entendimento desta Corte de Justiça. 6. Desprovido o segundo apelo, se faz necessário a majoração dos honorários a luz do art. 85, § 11º do CPC/15. APELAÇÕES CÍVEIS CONHECIDAS E NÃO PROVIDAS. (TJGO, 5061303 21.2022.8.09.0134 Baixar Inteiro teor 3ª Câmara Cível ALTAMIRO GARCIA FILHO - (DESEMBARGADOR) Relatório e Voto Publicado em 17/02/2023 11:18:53). XI- É sabido que se a rescisão do contrato se der por culpa da empresa contratada em decorrência de falha na prestação de serviços, é legítima a rescisão antecipada do contrato, não sendo aplicável multa contratual ao consumidor. XII- Destarte, ante o defeito na prestação dos serviços de telefonia contratados pela empresa reclamada, impõe o reconhecimento de que a rescisão contratual foi motivada por culpa da reclamada, não havendo, pois, razão alguma para a aplicação de multa contratual em face do reclamante, de forma que deve ser



mantida a sentença. Nesse sentido: ?EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO - TELEFONIA - AUSÊNCIA DE SINAL - RESCISÃO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FATO EXTINTIVO OU MODIFICATIVO DO DIREITO AUTOREAL INDEMONSTRADO - MULTA INDEVIDA - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - RECURSO PROVIDO.- Nas ações declaratórias negativas pode a parte autora apenas negar o ato ou fato cuja inexistência pretende declarar, cumprindo à parte adversa a comprovação de sua existência, como fato constitutivo do direito atacado.- Alegando a parte autora que a rescisão do contrato se deu por culpa da requerida em virtude de falha na prestação de serviços consubstanciada na ausência de sinal telefônico na região contratada, incumbe à esta a comprovação da qualidade do serviço oferecido, de sua prestação de sorte a legitimar a cobrança da multa pela rescisão antecipada do contrato . Nada sendo comprovado nos autos nesse sentido, impõe-se a procedência dos pedidos para declarar a indevida a cobrança da multa rescisória e determinando a devolução do valor pago com as devidas correções?.

(TJMG - Apelação Cível 1.0188.17 .015871-4/001, Relator (a): Des.(a) Domingos Coelho, 12ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 26/10/0020, publicação da súmula em 28/10/2020 - grifos acrescidos). XIII- Não bastasse, o reclamante foi tolhido de utilizar sua linha telefônica que utiliza para o seu labor, causando-lhe prejuízos, além de ser cobrada por uma linha que sequer utilizou. Nesse cotejo: EMENTA: DUPLA APELAÇÃO CÍVEL . AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER RESTABELECIMENTO DE ACESSO TELEFÔNICO - BLOQUEIO INDEVIDO) C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. SUSPENSÃO/CANCELAMENTO IRREGULAR DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA . RESOLUÇÃO 632/ANATEL. INOBSERVÂNCIA. DANO MORAL. CONFIGURADO . QUANTUM. MANTIDO. JUROS MORA. TERMO A QUO . CITAÇÃO SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. EX OFFICIO. 1. Se restar indubitável que a autora/apelada caracteriza- se como destinatário final dos serviços de telefonia prestados pela requerida, enquadram-se as partes nos conceitos de fornecedor e consumidor . 2. Se a empresa de telefonia recorrente não apresenta nenhuma justificativa plausível para a suspensão da linha telefônica de titularidade da autora, na medida em que sequer consegue demonstrar que a consumidora teria deixado de colocar crédito em sua linha telefônica por longo período, tendo em vista que no período de 01/12/20 até 01/02/2021, a usuária inseriu crédito. Além disso, segundo o procedimento previsto nos artigos 90 e 91 da resolução n. 632 da ANATEL, a operadora de telefonia móvel deverá notificar previamente o consumidor antes de suspender os serviços por ausência de inserção de crédito, o que não foi comprovado pela requerida, de modo que a suspensão se mostra totalmente irregular . 4. O quantum fixado na primeira instância, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), se mostra proporcional e razoável, adequando-se aos critérios fixados na lei, na doutrina e na jurisprudência, notadamente pela observância da Súmula 32 desta Egrégia Corte de Justiça Estadual. 5 . Tratando-se de relação contratual, os juros de mora incidem a partir da citação, conforme entendimento desta Corte de Justiça. 6. Desprovido o segundo apelo, se faz necessário a majoração dos honorários a luz do art. 85, § 11º do CPC/15 . APELAÇÕES CÍVEIS CONHECIDAS E NÃO PROVIDAS. (TJGO, 5061303 21.2022.8 .09.0134 Baixar Inteiro teor 3ª Câmara Cível ALTAMIRO GARCIA FILHO - (DESEMBARGADOR) Relatório e Voto Publicado em 17/02/2023 11:18:53).



Portanto, configurada a falha na prestação de serviços, cede o dever de reparação por danos morais. XIV- A fixação do quantum da indenização por danos morais deve ser norteada pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando as peculiaridades de cada caso específico, evitando-se que tal arbitramento seja elevado, a ponto de ensejar o enriquecimento sem causa da parte moralmente lesada, ou, ainda, que corresponda a um montante exageradamente ínfimo, que resulte em uma reprimenda inócua e desprovida do caráter pedagógico e preventivo dirigido ao causador do dano. Levando-se em consideração o interesse jurídico lesado e, sopesando o valor indenizatório face às peculiaridades do caso concreto com base nas suas circunstâncias objetivas, tem-se que o montante da indenização arbitrada na sentença de primeiro grau, R\$ 3.000,00 (três mil reais). XV- RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. Sentença fustigada mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. Condenada a parte recorrente em custas e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais), ao teor do artigo 55 da Lei nº 9.099/95.

(TJ-GO - Recurso Inominado Cível: 5300378-18 .2023.8.09.0112 NERÓPOLIS, Relator.: Fernando Ribeiro Montefusco, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Data de Publicação: (S/R) DJ)

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a revisão do quantum indenizatório somente se justifica quando irrisório ou exorbitante (STJ - AgInt no AREsp: 2289290 RJ 2023/0028970-0, Relator.: MOURA RIBEIRO, Data de Julgamento: 24/04/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/04/2023), o que não é o caso dos autos.

A portabilidade indevida de linha telefônica configura falha na prestação do serviço, passível de reparação moral, mas **não há elementos que evidenciem prejuízo de monta a justificar a majoração pretendida para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).**

Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, assiste razão à apelante. Trata-se de responsabilidade civil extracontratual, decorrente de ato ilícito praticado pela empresa ré, o que atrai a incidência da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "os juros moratórios fluem a partir do evento danoso".

Assim, impõe-se a reforma parcial da sentença neste ponto, para que os juros moratórios incidam a partir da data da portabilidade indevida da linha telefônica.

No que toca à fixação dos honorários advocatícios, a verba estipulada em 10% sobre o valor da condenação revela-se desproporcional ao trabalho desempenhado, à natureza da causa e à resistência oferecida pela parte ré. É cediço que os honorários advocatícios possuem natureza alimentar e devem observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, conforme o art.



85, §8º do CPC.

Diante disso, majoro os honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da condenação, por melhor refletir a extensão do trabalho desenvolvido pelo causídico da autora.

DISPOSITIVO

ANTE O EXPOSTO, CONHEÇO E DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR ISABELA CRISTINA SILVA DA COSTA, para: (a) alterar o termo inicial dos juros moratórios, que deverão incidir a partir da data da portabilidade indevida da linha telefônica, nos termos da Súmula 54 do STJ; e (b) majorar os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Mantém-se, no mais, a sentença de primeiro grau por seus próprios fundamentos.

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.

É como voto.

INT.

Belém (PA), data registrada no sistema.

MARIA FILOMENA DE ALMEIDA BUARQUE

Desembargadora Relatora

Belém, 11/08/2025

