



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280612

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1084192-37.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLARO S/A, é apelado CECILIA DE OLIVEIRA PEIXOTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso, com determinação. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: Capital – Foro Regional de Santo Amaro – 5ª Vara Cível

MMª. Juíza da causa: Marina San Juan Melo

Apelante: Claro S/A.

Apelada: Cecília de Oliveira Peixoto

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – DANOS MORAIS – Suspensão de prestação de serviços de telefonia em razão de inadimplemento de fatura – Resolução número 632/2014 da ANATEL estabelece que a prestadora de serviços deve informar ao consumidor acerca dos prazos para a suspensão do serviço e cancelamento do contrato, o que a Requerida não o fez – Indevida a suspensão – Inexigível o débito relativo aos meses em que a prestação de serviços estava suspensa – Caracterizado o dano moral – **SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA**, para determinar o restabelecimento de linha telefônica, em 5 dias, sob pena de multa diária de R\$ 800,00 (limitada a R\$ 8.000,00), para declarar a inexigibilidade dos débitos das faturas com vencimento no período de 15 de setembro de 2023 a 15 de novembro de 2023, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 – **RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO**

Voto nº 40720

Trata-se de apelação interposta pela Requerida contra a sentença de fls.190/193, prolatada pela I. Magistrada Marina San Juan Melo (em 30 de junho de 2024), que julgou procedente a “ação declaratória de inexigibilidade de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

débito c/c obrigação de fazer c/c pedido de indenização por danos morais”, para determinar o restabelecimento de linha telefônica, em 5 dias, sob pena de multa diária de R\$ 800,00 (limitada a R\$ 8.000,00), para declarar a inexigibilidade dos débitos das faturas com vencimento no período de 15 de setembro de 2023 a 15 de novembro de 2023, para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (com correção monetária e juros moratórios de 1% ao mês, ambos contados desde a sentença), além das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em 10% do valor da condenação). Anoto que atribuído à causa o valor de R\$ 10.724,00.

A Requerida opôs embargos de declaração (fls.196/204), que foram rejeitados (fls.208). Em seguida, apelou.

Alega que devida a suspensão da prestação de serviços em razão do inadimplemento da fatura vencida em agosto de 2023, que notificada a Autora acerca da suspensão em caso de atraso no pagamento das faturas vencidas, que “possui vasto histórico de inadimplência e pagamento de débitos em atraso, que configurada a culpa da Autora, que não caracterizado o dano moral, que aplicável o disposto na Súmula 6 da Turma de Uniformização do Sistema dos Juizados Especiais deste Tribunal de Justiça, e que excessivo o valor da indenização. Pede o provimento do recurso, para a improcedência da ação, ou afastar ou reduzir a indenização por danos morais (fls.214/227). Preparo a fls.228/229.

Contrarrazões a fls.232/246.

É a síntese.

A Autora alega, na petição inicial, que celebrou contrato de prestação de serviços de telefonia móvel (11 98934-2197) com a Requerida, que a partir de agosto de 2023 “tem enfrentado problemas persistentes com os serviços prestados pela empresa ocorrendo a interrupção indevida da linha, mesmo com o pagamento em dia”, que indevida a transferência de propriedade da linha para terceiro, que infrutífera a tentativa administrativa de solução do problema (conforme o protocolo número 20231123611190), que configurada a falha na prestação de serviços, que descabida a cobrança das faturas em razão da ausência da prestação de serviço, que inexigível o débito e que caracterizado o dano moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Requerida sustenta, na contestação, que a linha não foi vendida ou transferida para terceiro, que o protocolo eletrônico é referente a autoatendimento, que regular a suspensão dos serviços por inadimplência, que enviada notificação de débito vencido (via SMS); que nas faturas constam a informação sobre a possibilidade de suspensão, que configurado o exercício regular do direito, e que ausente o dever de indenizar.

Em réplica, a Autora alega que o protocolo é referente a atendimento com representante da Requerida, que não efetuou o pagamento das faturas a partir de agosto de 2023, “pois a Requerida não estava mais fornecendo os serviços que fora contratada”, que pagas as faturas anteriores, e que descabida a transferência da linha para terceiro.

Concluída a necessária digressão, passo a apreciar o pedido.

De início, o fato de o protocolo de atendimento número 20231123611190 (em 02 de setembro de 2023 – fls.26) ser oriundo ou não de autoatendimento não obsta o exercício do direito de ação, o que poderia excluir da apreciação do Judiciário uma possível lesão a direito individual, em violação ao disposto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal (STJ, AgRg no AREsp 217.998/RJ, Rel. Min. Napoleão Nunes Maia Filho, 1ª Turma, julgado em 18/09/2012, DJe 24/09/2012).

No mais, embora não comprovada a transferência de linha para terceiro (ônus que incumbia à Autora – nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil), incontroversa a suspensão da prestação de serviços por inadimplemento da fatura vencida em 15 agosto de 2023.

Todavia, a fatura de setembro (fls.84/88), referente ao período de uso de 19 de julho de 2023 a 18 de agosto de 2023, consigna a efetiva prestação dos serviços de telefonia até 08 de agosto de 2023, o que evidencia a falha na prestação de serviços antes da determinação de suspensão (em 08 de setembro de 2023 – fls.58).

Quanto à suspensão da prestação dos serviços, a Resolução número 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) estabelece

que deve a prestadora de serviços de telefonia notificar o consumidor acerca da existência de débito vencido e que a ausência de pagamento pode causar a suspensão da prestação de serviços e a rescisão do contrato (artigo 90 daquela Resolução¹). Para tanto, é necessário que a notificação contenha:

Art. 91. A notificação ao Consumidor deve conter:

I - os motivos da suspensão;

II - as regras e prazos de suspensão parcial e total e rescisão do contrato;

III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,

IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

As faturas de fls.62/99 consignam o aviso: “informações sobre regra de suspensão da inadimplência conforme RGC 632/2014 Art. 90 a 97: Transcorridos 15 dias da Notificação do débito poderá ocorrer a Susp. Parcial, transcorridos 30 dias da susp. parcial poderá ocorrer a Susp. Total, e transcorridos 30 dias da susp. total o contrato poderá ser rescindido”.

Contudo, ausentes as informações acerca do valor do débito e o motivo da suspensão, notando-se que a tela sistêmica de fls.58 é insuficiente, por si, para comprovar o cumprimento da Resolução, pois não consigna o conteúdo da mensagem enviada à Autora (via SMS) em 20 de agosto de 2023.

Assim, irregular a suspensão da prestação de serviços, sendo correta a determinação de restabelecimento da prestação de serviços de telefonia e a inexigibilidade dos débitos durante o período da suspensão (nos termos da sentença).

Em relação aos danos morais, a suspensão indevida da prestação de serviços por meses impossibilitou a Autora de utilizar de serviço essencial e exigiu que realizasse esforços para sanar erro a que não deu causa, com lesão à personalidade, daí o dever de indenizar – salientando-se que as Súmulas da

¹ Art. 90. Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais deste Tribunal de Justiça não vinculam este Magistrado.

O valor da indenização deve ser proporcional à reprovabilidade da conduta, promovendo a justa reparação do dano sofrido e a adequada punição da Requerida (para que evite a repetição do atentado), mas é limitado pela vedação ao enriquecimento sem causa – e, nesse sentido, razoável o valor fixado (R\$ 3.000,00).

Dessa forma, de rigor a manutenção da sentença, adotados também os seus fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

Nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, razoável a majoração do valor dos honorários advocatícios do patrono da Autora para 20% do valor da condenação.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso, e majoro os honorários advocatícios do patrono da Autora para 20% (vinte por cento) do valor da condenação.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator