



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287148

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007847-62.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante ROBERTO DE PAIVA GRILO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1007847-62.2024.8.26.0077

Comarca: Birigui – 1ª Vara Cível

Apelante: Roberto De Paiva Grilo

Apelada: Claro S/A

Juiz de origem: Íris Daiani Paganini dos Santos Salvador

Voto nº 5.880

APELAÇÃO – Cobranças indevidas em plano de telefonia - Ação de inexigibilidade de débito – Sentença de parcial procedência – Irresignação do autor – Alegação de necessidade de condenação da ré ao pagamento de danos morais – Acolhimento – Caracterizados, circunstancialmente, no valor de R\$ 2.000,00, pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor – Demandante que registrou reclamação no Procon, oportunidade em que a própria operadora já havia reconhecido ao menos parte da cobrança indevida e, ainda assim, nada fez - Sentença que comporta alteração.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 256/261, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial, determinando a restituição em dobro das cobranças indevidas, mas deixando de condenar a empresa ao pagamento de danos morais.

Apela o autor, pugnando pela condenação da empresa ao ressarcimento dos prejuízos extrapatrimoniais que sofreu.

Contrarrazões a fls. 292/295.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra a inicial que o autor contratou os serviços da empresa de telefonia em 24/05/2023, por meio do plano Claro Controle + 10 GB, no valor mensal de R\$ 64,90. Um ano depois, após o fim do período de fidelização, o consumidor pleiteou a rescisão do contrato, sendo cobrado pelo valor de mais dois meses do plano, além de um acréscimo de R\$ 7,04.

Pois bem. A irresignação prospera em parte.

No que concerne aos danos morais, as tentativas de solução extrajudicial da questão, evidenciadas pelo registro de reclamação junto ao Procon (fls. 39/51), circunstancialmente, permitem concluir que a situação vivenciada pelo autor extrapola o mero descumprimento contratual, ao configurar efetiva perda de seu tempo útil, consubstanciando condição abarcada pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Anoto que em resposta ao órgão, a Claro já havia reconhecido administrativamente ao menos parte da cobrança indevida e declarou que já teria solicitado ao departamento financeiro sua restituição ao autor (fl. 48) – contudo, nada fez, compelindo-o a ajuizar

a presente demanda diante desta C. Corte já muito sobrecarregada.

A indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido. Portanto, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesadas essas circunstâncias, no caso sob análise tenho que o valor de R\$ 2.000,00 atende às expectativas, à falta de maior repercussão.

Por fim, a correção monetária deve incidir desde a data desde acórdão (súmula 362, STJ) e os juros de mora desde a citação.

Forte nessas razões, **meu voto é pelo parcial provimento do recurso.** Alterado o resultado, fica a ré responsável pelo pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios que fixo, por equidade, em R\$ 1.200,00 (art. 85, § 8º do CPC).

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator