



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004565-27.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante CLARO S/A, é apelado JOSÉ EUGENIO GONÇALVES BENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004565-27.2023.8.26.0602

Apelante: Claro S/A

Apelado: José Eugenio Gonçalves Bento

COMARCA: Sorocaba

JUIZ DE 1º GRAU: Mario Mendes de Moura Junior

VOTO nº 1.288

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – ALEGAÇÃO DE FRAUDE – ÔNUS PROBATÓRIO DA EMPRESA – NÃO COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO – INEXISTÊNCIA DE ELEMENTOS SUFICIENTES PARA A COBRANÇA DOS VALORES – DÉBITO DECLARADO INEXIGÍVEL – PEDIDO RECONVENCIONAL REJEITADO – HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS DE FORMA PROPORCIONAL – SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de recurso de Apelação apresentado por **CLARO S/A.**, nos autos da ação movida contra **JOSÉ EUGÊNIO GONÇALVES BENTO**, objetivando a reforma da sentença de págs. 616/627, cujo relatório adota-se, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pelo autor para declarar a inexigibilidade dos valores contestados na inicial e julgar improcedente o pedido de danos morais, extinguindo a fase cognitiva nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sustenta a apelante, em síntese, que o julgado deve ser revisto, uma vez que: (1) a relação contratual com o autor foi regular e as contratações foram legítimas, sendo o ônus probatório da parte demandante; (2) não há comprovação de que o nome do autor tenha sido negativado indevidamente; (3)

inexiste dano moral passível de indenização; (4) deve ser acolhido o pedido reconvenicional para cobrança dos valores inadimplidos; (5) a fixação dos honorários advocatícios foi desproporcional e deve ser recalculada.

Vieram as contrarrazões (págs. 1.036/1.043).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A irresignação recursal não comporta provimento.

Consta dos autos que o autor contestou a existência das contratações realizadas em seu nome, alegando jamais ter pactuado os serviços indicados, tanto pela apelante Claro S/A quanto pelas demais requeridas. A referida empresa, por sua vez, sustenta que a relação contratual foi legítima, apresentando extratos de ligações e áudios que supostamente comprovariam a regularidade da adesão aos serviços.

Ocorre que a sentença analisou detidamente o acervo probatório e acertadamente concluiu que os documentos fornecidos pela empresa Claro não são suficientes para afastar a alegação de fraude.

Pertinente pontuar que os *links* contendo os arquivos de áudio, apresentados pela requerida (págs. 434 e 1.021), sendo acessados nesta data, mostraram-se como inexistentes. Relembre-se que constituía ônus da apelante manter a integridade dos *links*, assim como a conservação dos arquivos neles inseridos. Não o fazendo, não há como considerar como demonstrado a inequívoca contratação.

Registre-se que o autor nega a autoria dos áudios e, além disso, concluiu o juízo sentenciante que não possuíam eles clareza quanto à identidade do contratante, e tampouco asseguravam que o fornecimento dos dados pessoais se deu de forma legítima e consciente.

Além disso, a sentença destacou que os endereços cadastrados para cobrança e a localização das linhas telefônicas contratadas não coincidem com o domicílio do autor, o que reforça a tese de que terceiros podem ter utilizado indevidamente seus dados para contratar os serviços. Esse fato, por si só, coloca em dúvida a alegação da empresa de que as contratações foram regulares, sobretudo considerando que outra requerida nos autos - a Oi S/A - admitiu a

possibilidade de fraude em contratações similares.

Relembre-se que, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços, sendo seu dever garantir a segurança e autenticidade das contratações realizadas.

No caso dos autos, cabia à Claro S/A demonstrar, de maneira segura, que a contratação ocorreu de forma regular e que não houve falha na verificação da identidade do contratante.

No entanto, a apelante não se desincumbiu de seu ônus probatório, limitando-se a apresentar documentos genéricos que não afastam a presunção de irregularidade. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso VIII, prevê a inversão do ônus da prova quando há verossimilhança nas alegações do consumidor, exigindo que a empresa forneça elementos robustos para comprovar a licitude da relação contratual.

Em precedentes desta C. Câmara, ora invocados como razões de decidir, assim se estabeleceu:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – Prestação de serviços de telefonia - Fraude na contratação dos serviços realizada por preposto da ré – Cobrança de valores indevidos - Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados de forma indevida, e declarar também a nulidade do contrato firmado entre as partes e sua multa rescisória, além de condenar a ré a indenizar a autora pelo dano moral, arbitrado em R\$ 5.000,00 – Apelo da ré – Ausência de comprovação de que a consumidora autora tenha, de fato, contratado a compra de um aparelho celular em conjunto com o plano de serviços de telefonia celular - Relação que se submete aos ditames do CDC – Autora que foi surpreendida com a cobrança de valores indevidos, afóra o descaso da ré em providenciar a solução da questão junto aos serviços de atendimento ao consumidor – Autora que, outrossim, recebeu inúmeros contatos de cobrança, por mensagens ou ligações telefônicas - Dano moral – Ocorrência - Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento - Valor arbitrado de R\$ 5.000,00, que, no entanto, comporta redução para R\$ 2.000,00, quantia que se afigura mais adequada para assegurar ao lesado justa reparação em cotejo com o dano sofrido - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Alteração – Sentença reformada – Readequação da condenação dos honorários advocatícios de sucumbência - Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1008437-07.2023.8.26.0196; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 21/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024).

"APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo da ré. Prestação de serviços. Contratação não comprovada. Cobrança indevida. Débito declarado inexigível. Ato de cobrança sem negativação que configura mero aborrecimento. Dano moral não configurado. Precedentes do TJSP. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido" (TJSP; Apelação Cível 1006756-60.2022.8.26.0576; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024; Data de Registro: 23/10/2024).

Portanto, o reconhecimento da inexigibilidade do débito era mesmo de rigor.

Por consequência, não haveria como acolher o pedido reconvenicional da apelante.

Note-se que a sentença foi precisa ao rejeitar o pedido reconvenicional, pois, reafirme-se, a própria Claro S/A não demonstrou, de maneira inequívoca, que os serviços foram efetivamente contratados pelo autor. Como já destacado, os documentos e áudios apresentados pela empresa não afastam as inconsistências detectadas na suposta contratação, especialmente a divergência entre os dados cadastrais utilizados para formalizar os contratos e as informações pessoais do demandante. Portanto, cabia à Claro S/A o ônus de comprovar a regularidade das contratações, demonstrando que os serviços foram pactuados de forma legítima e que os débitos são devidos, sendo correta a sentença ao indeferir o pedido reconvenicional.

A apelante também questiona o valor dos honorários advocatícios fixados na sentença, alegando que a quantia estabelecida é excessiva. Contudo, a fixação dos honorários foi realizada em conformidade com o artigo 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, observando as diretrizes do Tema 1.076 do Superior Tribunal de Justiça, sendo proporcional ao trabalho desempenhado pelos advogados.

Além disso, a condenação foi estabelecida com observância da reciprocidade na sucumbência, não havendo qualquer ilegalidade ou desproporcionalidade que justifique sua revisão.

Por fim, a recorrente também argumenta que o autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não comprovou que seu nome foi negativado indevidamente e que os fatos por ele narrados não caracterizam dano moral. Ocorre que a sentença julgou improcedente o pedido indenizatório. Dessa forma, a insurgência da apelante quanto a esse ponto torna-se inócua, pois não há qualquer condenação a ser afastada.

Firmadas tais premissas, tem-se que o recurso apresentado não merece acolhida, impondo-se a manutenção do julgado de 1º Grau.

Assim, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, majorada a verba honorária de responsabilidade da recorrente para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), atualizados a partir desta data.

JOÃO CASALI
- Relator -