



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000315079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1142200-67.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIANA RINCIONE DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARRONE SAMPAIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1142200-67.2024.8.26.0100

Apelante: Mariana Rincione da Silva

Apelada: Telefônica Brasil S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 375

Apelação cível. Relação de consumo. Serviços de telefonia. Alegação de cobrança indevida por parte da prestadora de serviços. Migração de plano com suposta promessa de oferta de valores inferiores aos cobrados posteriormente. Pretensão de manutenção do plano, reduzida a cobrança aos valores supostamente ofertados. Sentença de parcial procedência, restabelecendo o plano inicialmente aderido. Autora que não demonstrou que a contratação se deu nas condições alegadas, com valores inferiores ao praticado pela prestadora para o mesmo plano aderido. Prova de fácil produção pelo consumidor. Inexistência de cobrança indevida. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação ajuizada por Mariana Rincione da Silva contra Telefônica Brasil S/A, para *“tão somente manter a autora como cliente da requerida em relação ao plano controle utilizado antes de sua tentativa de migração, para outro pacote de serviços, mantendo-se, assim, a sua titularidade sobre o número (11) 99971-1010.”* Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes, igualmente, no pagamento de custas e despesas processuais, com cada um devendo arcar com os honorários dos seus próprios patronos (no importe de 10% do valor da ação).

Apela a autora, requerendo a reforma do julgado. Alega que a requerida alterou unilateralmente o valor do plano contratado pela autora. Pleiteia a procedência total dos pedidos, com a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação da requerida ao pagamento de danos morais.

Contrarrazões às fls. 185/194.

Recurso tempestivo e isento de preparo, visto que a autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 185/194).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação condenatória ao cumprimento de obrigação de fazer, cumulada com pedidos declaratório de inexigibilidade de débito e indenizatório por danos morais.

Narra a autora que, já possuidora de um plano pré-pago oferecido pela ré, com ela contratou um plano COMBO pelo valor de R\$187,99, na ordem de gravação 5566469853A por um período de 12 meses. Contudo, na respectiva fatura constava um valor de R\$349,80, sem qualquer explicação. Em seguida, a ré dificultou o cancelamento do plano, pesem as solicitações feitas. De sua parte, afirma a ré que não localizou as gravações 5566310604A e 5566469853A em seu sistema interno, não havendo qualquer prova do oferecimento da referida oferta ou qualquer possibilidade de ser forçada a cumpri-la.

Em tal contexto, define-se a controvérsia na efetiva adesão da autora a novo plano oferecido pela ré, em valores inferiores aos cobrados nas respectivas faturas. De forma mais específica, sendo certa a concretização da migração de plano já existente, discute-se se, na ocasião, foi oferecida à autora condição de pagamento mais favorável, fruto de promoção.

E, com base nos elementos constantes nos autos, não assiste razão à autora, pese o reconhecimento de se tratar de relação de consumo, o que faz militar a seu favor todos os princípios esculpidos no Código de Defesa do Consumidor.

Diante do quadro fático ora retratado, era de se esperar da autora, mesmo na condição de consumidora, que demonstrasse, ao menos, a existência da oferta mais vantajosa para o caso de adesão ao pacote de serviços em referência. Frise-se, que para tanto, bastaria juntar telas ou folders contendo tal oferta. De outro lado, é certo que a ré não oferece o mesmo plano, nas condições financeiras defendidas pela autora.

Frise-se, ainda, mesmo tendo o registro do contato em que oferecida a suposta oferta, a autora não postulou, em juízo, a exibição da gravação da conversação telefônica, pugnando pelo julgamento antecipado da lide.

Em suma, não se desincumbiu a autora de seu ônus processual, nos termos do artigo 373, I, do CPC, não lhe aproveitando, no caso, a inversão do ônus da prova. .

Como pontuado acertadamente pela r. Sentença:

“cabia à autora apresentar elementos mínimos acerca, ao menos, da existência do pacote de seu interesse, com os respectivos valores defendidos como inferiores, se não na época da contratação, ao menos na época de sua reclamação para ajuste das tarifas. Essa prova poderia ser feita por simples juntada de "prints" dos sites da requerida com o oferecimento dos combos de seu interesse ou, no caso de comprovar a contratação de pacote de valor inferior ao cobrado, mediante impressão de documentos contratuais eventualmente encaminhados para a sua caixa de e-mail. Porém, nada foi juntado pela autora que comprovasse a oferta pública pela ré dos pacotes pretendidos, seja em data pretérita ou mesmo no momento presente, de modo que não é possível sequer aferir a existência do plano que teria sido supostamente oferecido pela requerida e aceito pela autora.” (fls. 152).

Assim, não se mostra presente qualquer tipo de conduta irregular

ou abusiva por parte da ré, deixando a autora, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, de provar minimamente, ainda que no bojo de uma relação de consumo, os fatos por ela ventilados.

No mesmo sentido, julgados deste Tribunal em casos análogos:

Consumidor e processual. Telefonia. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Pretensão à reforma manifestada pela ré. Insurgência da autora contra a cobrança de serviços denominados "Goread, Babbel, Skeelo Intermediário e Hube Jornais". Elementos dos autos que não amparam a pretensão da autora, mas, sim, a regularidade da cobrança impugnada. Dano moral, de qualquer modo, não caracterizado. Precedentes desta C. Corte. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010552-86.2023.8.26.0297; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)

TELEFONIA. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexistência de débito c/c devolução de valores em dobro e indenização por danos morais. Contratação de serviços de internet e telefonia disponibilizados pela parte requerida através de ligação telefônica. Autora pretende a exclusão de serviços não contratados de seu plano de telefonia. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Alegação de que a empresa ré inclui na fatura valores em duplicidades e por serviços não contratados. Ausência de comprovação. Faturas mensais que discriminam os preços de cada serviço disponibilizado ao requerente, sendo que a soma dos valores é equivalente à mensalidade contratada. Cobrança efetuada nos limites do objeto da contratação. Ausência de ilícito imputável à ré. Precedentes deste E. TJSP. Sentença de improcedência suficientemente motivada. De rigor a adoção integral dos fundamentos nela deduzidos. Cabe à demandante demonstrar a ocorrência de fato constitutivo de seu direito. Aplicação do artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.(TJSP; Apelação Cível 1035678-58.2020.8.26.0196; Relator(a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data da Decisão: 30/06/2023; Data de Publicação: 30/06/2023)

Entende-se, assim, que o plano foi contratado pela apelante, não demonstrada a oferta pela ré de valor diverso daquele praticado e oferecido ao público. ônus que lhe cabia, até como forma de trazer verossimilhança às suas alegações, de sorte a permitir a inversão do ônus probatório.

Correta, portanto, a solução adotada na sentença.

Deixo de majorar honorários a título recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, tendo em vista que a r. Sentença condenou cada parte ao pagamento dos honorários do próprio patrono, ponto que não foi especificamente impugnado por meio de recurso.

Ante o exposto, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

MARRONE SAMPAIO
Relator