



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312387

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001894-82.2024.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante FRANCISCO SOBREIRA DE MACEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES 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, 31 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº1001894-82.2024.8.26.0606

Comarca: Suzano – 4ª Vara Cível do Foro de Suzano

Apelante: Francisco Sobreira de Macedo

Apelada: Claro S/A

Juiz de origem: Eduardo Calvert

VOTO Nº 5991

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência.

Irresignação do autor – Pedido de indenização por danos morais – Cabimento – Incidência, circunstancialmente, conquanto se trate de descumprimento contratual – Fato que extrapola o mero dissabor do dia a dia – Autor que, por vezes, teve que se dirigir às unidades da autora para devolução do modem (Suzano, Mogi das Cruzes e São Paulo), o que foi recusado pela ré enquanto não pagasse valores comprovadamente não devidos – Teoria do desvio produtivo do consumidor bem demonstrada – Montante arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme critérios de proporcionalidade e razoabilidade – Honorários arbitrados em 20% sobre o valor da condenação

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 188/190, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial.

Apela o autor, sustentando que o recorrente é pessoa idosa, de 71 anos de idade, de saúde debilitada, que não passou por simples infortúnio, mas verdadeira via sacra para cancelamento de um simples plano de internet. Relata que mesmo nessas condições, foi necessário se dirigir a 4 unidades da ré, pois fora indicado para lugares em que

alegavam não realizar a coleta do modem. Menciona que no último local (Shopping Itaquera) lhe fora negado o recebimento do aparelho em decorrência de haver débito em aberto, de maneira que só houve solução com o ajuizamento da presente ação. Pede a adoção da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e a consequente condenação da ré a indenizá-lo por danos morais. Solicita o arbitramento da indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e o reconhecimento da sucumbência da recorrida, condenando-a ao pagamento de honorários sucumbenciais. Requer o provimento do recurso (fls.193/199).

O apelo foi contrariado a fls. 206/220.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado. Ausente o preparo, pois o apelante é beneficiário da justiça gratuita.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conforme se depreende dos autos, trata-se de ação de inexigibilidade de débito, com pedido de indenização por danos morais, na qual o autor alega que houve cobrança indevida de parcelas relativas a um plano de serviços do qual já havia solicitado o cancelamento.

A questão relativa à inexigibilidade do débito já foi devidamente decidida, sem recurso, uma vez que restou comprovado que a cobrança das parcelas é indevida, não havendo mais controvérsia sobre esse ponto.

O cerne do contraditório recursal, portanto, reside na análise do pedido de indenização por danos morais, pois o autor sustenta que a conduta da parte ré, ao exigir a devolução do modem em loja física e fazer com que o autor percorresse diversos estabelecimentos, além de

continuar a cobrar débitos indevidos, configurou uma falha significativa na prestação do serviço e impactou consideravelmente no tempo útil do autor, sobretudo possui idade avançada.

Nesse sentido, circunstancialmente, procede o pedido de indenização por danos morais. Muito embora este relator, de ordinário, entenda que simples inadimplemento contratual não enseja a condenação por danos morais, o certo é que o caso dos autos comporta a indenização pretendida, na medida em que as inúmeras tentativas de solução extrajudicial da questão, no caso, permitem concluir que a situação vivenciada pelo autor extrapola o mero aborrecimento cotidiano do consumidor, a configurar efetiva perda do tempo útil da parte, condição abarcada pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Observe-se que o autor nada devia à ré, e, mesmo assim, para que esta aceitasse a devolução do modem, foi exigido do consumidor o pagamento de valores sabidamente indevidos.

Além disso, o autor, septuagenário, para se livrar do aparelho da ré, teve que se dirigir a três unidades físicas diferentes, duas delas em cidades diversas da que reside (Mogi das Cruzes e São Paulo), e, ainda assim, não conseguiu o seu intento, e tudo por conta da desorganização da ré.

Evidente, pois, a angústia por ele experimentada, passível da indenização pretendida.

Sabe-se que o valor respectivo deve ser sempre estabelecido 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. E, a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie

o dano havido. Portanto, a indenização não pode ser inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem deve ser exorbitante, que acarrete o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesadas essas circunstâncias, no caso sob análise, tenho por bem que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) é quantia suficiente para a reparação do mal, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Quanto aos honorários, estes devem ser suportados integralmente pelo réu, e são fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Forte nessas razões, **DÁ-SE provimento parcial ao recurso, para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$5.000,00, com juros desde a citação e correção monetária a partir deste acórdão, observando-se o teor da lei, 14.905/24, desde a sua entrada em vigor.**

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO