



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000336641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001976-74.2023.8.26.0404, da Comarca de Orlândia, em que é apelante NARA TELMA FRANCO VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO 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: **Deram 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) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1001976-74.2023.8.26.0404

Apelante: Nara Telma Franco Vieira

Apelada: Claro S.A.

Vara de origem: Comarca de Orlândia, 2ª Vara Cível

Voto n. 2197

Ementa: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PLANO CONTRATADO NÃO DISPONIBILIZADO NO VALOR PACTUADO. DIVERSAS TRATATIVAS COM ATENDENTE. COBRANÇA INDEVIDA POR ACORDO NÃO RECONHECIDO E NÃO CONTRATADO. **RECURSO PROVIDO** PARA REGULARIZAÇÃO DE VALOR MENSAL DO PLANO PARA AQUELE EFETIVAMENTE CONTRATADO, COM CANCELAMENTO DO PLANO E DOS ACORDOS DE PARCELAMENTO DE DÉBITO INEXISTENTE. RESSARCIMENTO DE VALOR PAGO PARA AQUISIÇÃO DE NOVOS *CHIPS* JUNTO A OUTRA OPERADORA. DANO MORAL CONFIGURADO E MAJORADO. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA, NOS TERMOS DO ARTIGO 84, § 2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Nara Telma Franco Vieira**, autora na ação de Obrigação de Fazer c. c. Indenização por Dano Material e Moral movida em face de **Claro S/A.**, visando a reforma da sentença que julgou parcialmente procedente a ação, determinando: **i)** restituição dos valores pagos a maior pela autora, atualizados a partir do respectivo pagamento, pelo índice da tabela prática do TJSP; **ii)** restituir o valor pago pelos novos 3 *chips* adquiridos de outra operadora, no valor total de R\$ 105,00, atualizado monetariamente a partir do respectivo pagamento, pelo índice da tabela prática do TJSP; **iii)** condenar a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, pela quantia de R\$ 2.000,00, corrigida monetariamente a contar da data da sentença, pelo índice da tabela prática do TJSP, incidindo para as duas verbas (restituição dos valores e dano moral) juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação.

Condenou ainda a ré ao pagamento das custas processuais e honorários fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Atribuiu-se à causa o valor de R\$ 20.265,00.

Irresignada, apela a autora, alegando que era cliente dos serviços oferecidos pela ré desde o ano de 2021, até que no final de 2022, início de 2023, recebeu oferta para adesão a plano no valor mensal de R\$ 180,00, com direito a três linhas. Efetuou a contratação, porém, as faturas foram lançadas em montante diverso do pactuado. Ao entrar em contato com ré, descobriu que no sistema não constava o novo plano aderido e que terceiros se passaram por ela (apelante) ajustando dois acordos desconhecidos pela autora. Em razão disso, teve seu plano cancelado, motivo pelo qual desembolsou R\$ 105,00 para compra de 3 novos *chips*, de outra operadora.

Alega que a conduta da ré não causou apenas prejuízos financeiros, mas também gerou profundo abalo emocional e psicológico, pois a sensação de ter sido enganada, ludibriada e ter sua identidade usurpada é extremamente prejudicial e impactante, sendo exposta à vulnerabilidade e insegurança. Requer o provimento do recurso, para reforma da sentença, com a correção das contas desde a contratação do plano no valor de R\$ 180,00; cancelamento expresso do plano; baixa nos acordos não celebrados; majoração dos danos morais para R\$ 20.000,00 e majoração nos honorários de sucumbência, em montante não inferior a R\$ 2.000,00 ou 20% do valor da condenação.

A ré não apresentou contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Ao que se verifica da narrativa inicial e dos documentos que a acompanharam, desde o início do contrato em que houve alteração do plano de telefonia móvel, a apelante enfrentou problemas para efetuar o pagamento das faturas, sendo inclusive surpreendida com acordo que não celebrou. Não bastasse, teve cancelado seu plano, motivo pelo qual foi necessária a aquisição de três novos *chips*, de outra operadora.

A apelada, em sua contestação, limitou-se a alegar inexistência de irregularidades, sem, contudo, produzir qualquer prova concreta que afastasse sua responsabilidade, juntando apenas o termo de adesão (fls. 134/136).

Na hipótese, a falha na prestação do serviço por parte da ré é incontroversa, consubstanciada na cobrança de serviço diverso daquele que a autora contratou, conforme conversas com atendente, que não foram impugnadas pela ré.

A contratação de plano de telefonia móvel, feita pela apelante, através de contato com atendente, foi no valor mensal de R\$ 180,00, mas, pelo que se depreende dos documentos juntados, a fatura mensal era enviada em valor diverso do contratado, o que ensejava ligações para correção dos boletos, que, assim, foram devidamente pagos pela apelante.

Na apelação, o que busca a autora é a correção do valor que lhe era cobrado nas faturas, tendo em vista que, diversamente do contratado por ela, as faturas eram enviadas em valor superior ao por ela contratado, o que a obrigava a realizar ligações mensais para correção do valor lançado de forma equivocada na fatura. Realizados os contatos com a atendente, eram encaminhadas segunda via de fatura, desta feita no valor pretendido e contratado.

Ao que parece, os acordos cuja anulação pretende a autora, representavam a diferença dos valores entre as faturas enviadas e os valores das faturas corrigidas, com a anulação dos acordos, que inclusive, alega não ter firmado com a ré.

Nesse aspecto, é de ser acolhido o pedido da apelante, para determinar à ré que corrija os valores indicados nas faturas, fixando-os em R\$ 180,00 mensais, tendo em vista que, claramente, nas conversas com a atendente, que não foram validamente impugnadas pela ré, a contratação se deu por R\$ 180,00 e não por R\$ 226,26 como constou de fls. 134/136.

E, tratando-se de relação consumerista com flagrante hipossuficiência da autora, mister se faz o provimento do pedido para declarar cancelado o plano, conforme pedido de fls. 241, b, com a consequente baixa nos acordos não reconhecidos pela consumidora.

Quanto aos danos morais, a indenização é justificada sob o fundamento da não prestação adequada do serviço, com evidente falha, diante da divergência entre o teor das informações prestadas pela atendente, conforme conversas transcritas e não impugnadas pela ré (fls. 33/44) e os termos do documento de fls. 134/136, em afronta a boa-fé objetiva e dever de informação clara e correta, o que trouxe à

apelante mais do que mero aborrecimento.

Certamente, a necessidade de contato mensal para correção de valores, busca de esclarecimentos sobre acordo que não contratou e recorrente irregularidade nas cobranças e prestação de informações evasivas, trouxe à apelante sentimento de insegurança, fragilidade e vulnerabilidade, que dão ensejo à indenização por danos morais.

A fixação do *quantum* indenizatório deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em consideração a extensão do dano, a capacidade econômica das partes, o caráter pedagógico da condenação e, não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico, nem tampouco excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve, portanto, ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

Assim, reputo razoável a condenação da ré no pagamento, a título de dano moral, da importância de R\$ 5.000,00, quantia que se mostra adequada para compensar o abalo sofrido pela autora e inibir a repetição da conduta da parte ré, que deverá ser corrigida desde o arbitramento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês.

Em relação aos juros moratórios, destaco o entendimento consolidado do Tribunal Superior, no sentido de que “*nos casos de danos morais decorrentes de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem a partir da data de citação*” (4ª Turma Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.773.608/PR Ministro Antônio Carlos Ferreira Relator Acórdão de 17 de dezembro de 2019, publicado no DJE de 19 de dezembro de 2019).

Ressalto que a Súmula 54 do STJ, que estabelece a incidência dos juros moratórios a partir do evento danoso, restringe-se às hipóteses de responsabilidade extracontratual, diversa do caso concreto, onde existe clara relação jurídica de natureza contratual.

Relativamente aos índices de correção, observo que, até 29.08.2024, a correção monetária observará a tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo e os juros de mora serão de 1% a.m.

A partir de 30.08.2024 e até o pagamento, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1.º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção

monetária pelo IPCA e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, § 3º, CC).

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia. Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou **PROVIMENTO** ao recurso interposto pela autora, para: **a)** para rescindir o contrato entre as partes (fls. 134/136) **b)** determinar que ré que corrija os valores indicados nas faturas mensais referentes ao contrato da autora, passando a ser de R\$ 180,00, desde fevereiro de 2022 até o efetivo cancelamento; **c)** determinar a imediata baixa nos acordos não reconhecidos pela consumidora e **d)** majorar o valor da indenização por dano moral ao importe de R\$ 5.000,00, cujo valor deverá ser corrigido monetariamente desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), com juros de mora de 1% a partir da citação.

Em razão do acolhimento do recurso, majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora para 20% sobre o valor da condenação, devidamente atualizado, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, uma advertência: atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura Eletrônica