



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355094

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026402-61.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILLIAN MENEZES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1026402-61.2024.8.26.0002

Apelante: Willian Menezes da Silva (Justiça Gratuita)

Apelada: Claro S/A

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro – 13ª Vara Cível

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEVISÃO POR ASSINATURA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autor que realizou a contratação do “App Claro TV+” e afirma não ter sido prestado qualquer serviço pela operadora ré em função de informada indisponibilidade técnica para instalação em sua residência de serviços “via cabo”. Aplicativo contratado cuja utilização independe da instalação de qualquer equipamento, bastando baixá-lo. Ausência de pedido de anulação do negócio em função de erro substancial quanto ao objeto. Sentença de improcedência, mantida. Recurso desprovido.

Voto nº 31.799

Trata-se de sentença prolatada pelo MM Juiz de Direito, Dr. Caio Moscariello Rodrigues, que julgou improcedente a “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e pedidos de tutela de urgência”, proposta por **WILLIAN**

MENEZES DA SILVA em face de **CLARO S/A**, condenando a parte autora no pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, ficando, todavia, como é beneficiária da justiça gratuita, suspensa a exigibilidade dos créditos, na forma do artigo 98, § 3º, do CPC.

O autor apela (fls. 172/192), arguindo a nulidade da sentença, por ter sido proferida de forma *extra petita*, uma vez que a ação não versou sobre transferência de titularidade e instalação, não se tratando de ação de negativação indevida. Nesse contexto, ainda, rechaça a hipótese de que tenha havido qualquer pagamento de fatura. No mérito, em resumo, insiste ter sido cobrado indevidamente por um serviço que não foi prestado, diante da ausência de cobertura na região de sua residência. Considera abusivos o registro no “Serasa Limpa Nome” e as ligações excessivas de cobrança, vez que não possui relação com a ré. Reclama da perda de tempo de sua vida tentando resolver a situação, inclusive junto à ouvidoria da ré, sem obter qualquer resposta. Reputa, assim, como configurado o dano moral.

Contrarrazões às fls. 198/208.

É o relatório.

De partida, no que diz respeito à arguição de sentença *extra petita*, fica ora autorizado o julgamento do mérito da ação por força da incidência ao caso do inciso II, do artigo 1.013, do Código de Processo Civil.

Pois bem.

Narra o autor ter solicitado a instalação do serviço “Claro TV” em sua residência, porém, dias depois, teria recebido *e-mail* da ré informando acerca da indisponibilidade do serviço para o local.

Ocorre que as provas colacionadas com a inicial indicam, em verdade, a contratação do “APP CLARO TV+”, ao passo que o *e-mail* recebido da ré indica a indisponibilidade técnica para a instalação de serviços solicitados “via Cabo”, o que não seria o caso em relação ao aplicativo mencionado, cuja utilização independe da instalação de qualquer equipamento, bastando baixá-lo, em seguida realizando o *login* e acessando o seu conteúdo.

Por sua vez, a ré informou, em sede contestatória, ter localizado o contrato do autor, sendo possível verificar no *print* de tela sistêmica apresentado a contratação da assinatura/produto denominado “ACESSO APP”, atualmente cancelado, ali constando o nome do autor e suas informações pessoais.

Desse modo, falta verossimilhança quanto às alegações do autor de que não tenha realmente efetuado a contratação que levou às cobranças descritas na inicial.

Ao que tudo nos autos indica, o autor parece ter

realizado a contratação de forma *on-line*, tendo selecionado o produto “APP CLARO TV+” a ser adquirido, porém não sendo objeto da lide presente a anulação do negócio em função de erro substancial.

Acrescente-se que o autor demonstrou ter obtido acesso ao “App Claro TV+”, o qual apenas indicou que ele então não possuía pacote adicional, o que não importa necessariamente na inexistência da contratação discutida nesta ação, especialmente se o contrato já estava então cancelado.

De mais a mais, pondere-se que a mera liberação do acesso ao aplicativo em questão, sem restrições de acesso aos conteúdos dos canais, corresponde à prestação dos serviços no período, o que tudo leva a crer ter ocorrido.

O fato, ainda, de que o documento de relatório de apontamentos traz negativas em nome da parte autora, nenhuma delas indicada pela ré Claro S/A (fls. 137/138), enfraqueceria sobremaneira o pedido indenizatório por dano moral, haja vista sua gravidade ser até mesmo maior que a simples inserção de dívida em plataformas de negociação como a “Serasa Limpa Nome”, sendo esta última posterior.

Dessa forma, era mesmo caso de julgar improcedente a ação, tal como o fez a sentença ora recorrida.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO ao recurso de apelação, ficando majorados os honorários advocatícios ao total de 14% do valor da causa, nos termos do §11, do art. 85, do CPC, observada a gratuidade.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora