



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000357616

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029915-37.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JORIO BARBOSA VIANA JUNIOR, é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 28ª 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 Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1029915-37.2024.8.26.0002

Apelante: Jorio Barbosa Viana Junior

Apelado: Claro S/A

Comarca: 9ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro – Comarca de São Paulo

Juiz Prolator: Dr. Adilson Araki Ribeiro

Voto nº 2.092 – mgg

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E NÃO FAZER C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Sentença de parcial procedência, que declarou os débitos inexigíveis e condenou a parte ré à restituição de forma simples das cobranças indevidas. Apelo da parte autora. Pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais em R\$8.000,00. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. As faturas apresentadas não demonstram cobranças adicionais dos serviços contestados, e a requerida comprovou que os produtos estão inclusos no plano contratado, sem acréscimo ao valor mensal. Tarifas que decorrem de simples discriminação dos itens contratados no pacote de telefonia que o autor optou livremente por contratar. Incabível indenização por dano moral, uma vez que inexiste cobrança indevida. Sentença que deve ser mantida em respeito ao princípio da não reformatio in pejus. Manutenção da sucumbência. Recurso desprovido.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer e Não Fazer c/c Repetição de Indébito c/c Indenização por Danos Morais, cuja sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, por reconhecer que a concessionária ré não acostou aos autos documentos aptos a demonstrar que o autor contratou e utilizou os serviços que teriam originado o débito mencionado. Ainda, declarou inexigíveis os valores cobrados referentes aos serviços dos aplicativos “Claro Banca Premium” e “Skeelo Padrão/Ebook Light”, bem como condenou a operadora de telefonia à restituição de forma simples do valor de R\$145,00 ao autor, com juros de 1% ao mês e correção monetária pela tabela TJ. Em razão da sucumbência, condenou a parte ré ao pagamento de custas, despesas processuais, e honorários advocatícios, os quais foram fixados em R\$1.000,00, nos moldes do art. 85, §8º, do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CPC e Tema 1.076 do STJ (fls. 226/230).

Inconformada, a parte autora apela aduzindo, em síntese, que a restituição dos valores declarados inexigíveis deve ser em dobro, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que sofreu danos em seu patrimônio ao ser cobrado por serviços não contratados. Argumenta que os danos morais têm a função de compensar a lesão causada na dignidade da pessoa humana, de punir o agente causador do dano e de prevenir que novas práticas ocorram com outras pessoas. Afirma que a conduta ilícita por parte da concessionária ré causou inúmeros prejuízos de ordem material e moral ao apelante, de modo que deve ser indenizada na quantia não inferior a R\$8.000,00 à título de danos morais. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 235/246).

Contrarrazões a fls. 253/258.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e sem preparo, porquanto a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 82). O recurso está pronto para julgamento.

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 264 e 266).

É o relatório.

Ao que se infere dos autos, o autor tem um contrato de prestação de serviços telefônicos com a concessionária ré, utilizando o plano “Claro Controle 10GB”, referente a linha telefônica (21) 9 7524-1295, com aplicativos ilimitados, ligações ilimitadas com o DDD 21, e Wase ilimitado, pelo valor mensal de R\$64,90. Ocorre que, a fim de obter mais detalhes sobre o consumo em suas faturas, ele acessou o *site* da operadora de telefonia e verificou que supostamente havia várias cobranças indevidas de serviços que não foram contratados e nunca foram utilizados. Irresignado com referidas cobranças, ajuizou a presente ação.

A empresa ré, por sua vez, contestou a ação alegando, em preliminar, que o autor nunca acionou os canais de atendimento para informar a suposta falha na prestação do serviço de telefonia. No mérito, argumentou, em

síntese, que os aplicativos digitais “Skeelo Padrão/EbookLight” e “Claro Banca Premium”, estão inclusos na oferta adquirida pela parte autora, e que não há cobrança além do valor do plano contratado. Afirmou que o requerente escolheu um plano de telefonia que abrange diversos serviços e com melhor custo-benefício. Sustentou que a discriminação dos serviços na fatura está em conformidade com o regulamento do plano, que a descrição atende aos requisitos de transparência para fins de tributação, e que não há nenhum custo adicional além do valor estabelecido para a oferta. Aduziu que os danos morais devem ser afastados, uma vez que a parte autora não comprovou que os fatos narrados geraram consequências que afetam a dignidade da pessoa humana. Destacou que o pedido de restituição em dobro deve ser julgado improcedente, pois a devolução de valores pagos na forma dobrada apenas deve ocorrer na hipótese de engano justificável, sendo contrária à boa-fé objetiva, nos moldes do Código de Defesa do Consumidor.

Houve réplica a fls. 216/225.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“A despeito de tais alegações, em se tratando de relação consumerista à luz dos art. 2º e 3º do CDC, incumbia à Ré a prova de que o débito é existente sob qualquer meio em Direito permitido, o que, compulsando os autos, não fizera.

Isso porque, o débito impugnado pelo Autor se refere à utilização dos serviços da Ré, pelo Autor, em que se depreende que está sendo cobrado além do plano contratado, outros lançamentos. No entanto, cabia a parte ré demonstrar a efetiva contratação realizada pelo Autor, o que não ocorreu.

Em sabendo que os contratos são estabelecidos entre as partes a fim de alcançar a satisfação de seus interesses, estes geram, portanto, para cada um dos contratantes, direitos e obrigações, de maneira que uma das partes que entabulou a

avença pode exigir a contraprestação respectiva, devendo a parte contrária, necessariamente, cumprir com seus deveres, segundo o pactuado.

Trata-se, portanto, de ônus da prova, do qual não se desincumbiu a parte ré. Com efeito, na busca da verdade dos fatos objetos da demanda, o Código de Processo Civil estabelece regras de distribuição do ônus da prova. Em conformidade ao artigo 373, incisos I e II, do Código de Processo Civil, distribuindo o ônus da prova entre as partes, cabe ao autor a prova dos fatos constitutivos de seu direito e ao réu a prova dos fatos modificativos, impeditivos ou extintivos do direito da outra parte [...]

Isso porque, verifico que a Ré carrou aos autos, as faturas de fls. 100/148, em que, inicialmente, era cobrado do Autor o valor de R\$ 64,80 sem que houvesse o lançamento de cobrança referente aos aplicativos “Claro Banca Premium e Skeelo Padrão/ebook Ligth”, contudo, a partir da fatura enviada em 15/08/2023 (fl. 104), tais serviços passaram a ser cobrados ao requerente. Contudo, verifica-se que não foram colacionados quaisquer documentos, como o contrato assinado pelo Autor, em relação à contratação de tais serviços, aptos a demonstrar que o Autor, de fato, contratou e utilizou os serviços que teriam originado o débito suscitado.

Nesse sentido, ante a ausência de lastro probatório, reconheço a inexigibilidade do débito nos termos suscitados pela Autora [...]

Contudo, há de se observar que a devolução se dará na forma simples, porque não evidenciada a má-fé do Réu [...]

Não obstante, apesar do evidente aborrecimento causado ao Autor pelo inadimplemento da Ré, não vislumbro ter havido maiores repercussões ao direito de personalidade do requerente a ensejar a indenização pretendida. Ademais, insta salientar que o mero inadimplemento pela parte ré não enseja a ocorrência de danos morais. A jurisprudência consolidada do STJ entende inexistir dano moral pelo mero descumprimento contratual, sendo mero aborrecimento da vida cotidiana.

Os atos que podem gerar indenização por danos morais devem ser relevantes a ponto de expor a pessoa a um prejuízo insuportável e que, razoavelmente, não pode ser aceitável. O egrégio Superior Tribunal de Justiça já deixou assente que os aborrecimentos do cotidiano não justificam indenização por danos morais [...]

Ante todo exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, na forma do art. 487, I do CPC, declarar inexigíveis, portanto, inexistentes, os valores cobrados referentes aos serviços dos aplicativos “Claro Banca Premium e Skeelo Padrão/ebook Ligth”, bem como condenar a Ré à restituição de R\$ 145,00 ao Autor, com juros à razão de 1% e correção monetária pela Tabela TJ de cada desembolso. Sucumbente substancial, a Ré arca com custas e despesas/reembolso existentes, bem como em honorária advocatícia que arbitro em R\$ 1.000,00 consoante art. 85, par. 8º do CPC.

Autorizado pelo STJ diante do inestimado valor da causa ou seu valor diminuto na forma da lição do tema 1076.”

Pois bem.

De início, constata-se que a irresignação recursal diz respeito tão somente à restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente e à indenização



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por danos morais em razão dos transtornos sofridos pelo autor.

De rigor, depreende-se da leitura dos autos que a relação existente entre as partes constitui típica relação de consumo, havendo de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor, de modo que as questões mencionadas devem ser analisadas à luz das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática. A lei define que se deva preencher os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações. E, não sendo caso de inversão do ônus probante, aplicam-se as regras gerais previstas no artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, segundo o qual incumbe à parte autora comprovar os fatos constitutivos do direito alegado.

No caso em concreto, a questão a ser analisada refere-se à ilegalidade da cobrança incluída nas faturas da empresa ré, referente a um valor adicional que a parte autora não reconhece, alegando não ter contratado os serviços “Claro Banca Premium” e “Skeelo Padrão/Ebook Light”, cujos valores representam um montante significativo ao apelante.

Em exame da fatura relativa ao mês de julho de 2023, observa-se que o valor total da conta do autor, composta por aplicativos digitais e Claro Controle 10GB, era de R\$64,90, sendo certo que os produtos contestados já estavam discriminados dentro do plano contratado (fls. 100/103).

Além disso, as faturas de agosto a novembro de 2023 mantiveram o valor contratado de R\$64,90 (fls. 104/119), aumentando apenas em dezembro de 2023 devido a débitos pendentes e parcelas de um acordo anterior (fls. 120/125).

Ademais, verifica-se que em todas as faturas juntadas pelo autor há expressamente descrito que os serviços “Claro Banca Premium” e “Skeelo Padrão” estão inclusos no plano contratado (fls. 35/60). Diante desse cenário, entende-se que ele estava ciente das diferentes opções de planos oferecidos pela operadora de telefonia e das respectivas cobranças.

No mais, a ré, em sua contestação, destaca que seu regulamento, validado pela ANATEL (fls. 150/193), permite uma consulta completa e transparente, com detalhes dos serviços contratados e condições de cada plano, incluindo os serviços da “Oferta Conjunta Claro MIX”, plano contratado pelo recorrente.

O requerente, ao optar pelo plano de telefonia, teve acesso prévio e completo às informações sobre os produtos inclusos, exercendo seu direito de escolha de forma consciente e autônoma. Desta forma, a transparência das informações sobre os serviços afasta a caracterização de venda casada.

É importante ressaltar que as operadoras de telefonia oferecem uma ampla gama de planos, muitos dos quais não incluem serviços digitais, de modo que os consumidores têm a liberdade de escolher o que melhor se adapta ao seu perfil, contratando apenas os serviços que necessitam.

Nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara:

CONSUMIDOR. TELEFONIA. Cobrança de serviços: "NBA Básico", "Goread", "Skeelo Premium", "Super Comics", "ATMA", e "NFL Básico". Pacote contratado. Mero detalhamento dos serviços inclusos que não implica irregularidade. Opção do consumidor. Precedentes, inclusive desta Câmara. Pedido improcedente. Sentença reformada. Sucumbência invertida e redimensionada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001276-06.2023.8.26.0079; Relator: Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Juízo de Origem: 2ª Vara Cível de Botucatu; Data do Julgamento: 25/06/2024; Data de Publicação: 25/06/2024).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito c/c indenização por dano moral. Autora alega cobrança de "Serviços de Valor Adicionado" não

contratados. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Invertido o ônus da prova, a Ré, empresa de telefonia, logrou demonstrar que os serviços fazem parte do plano de telefonia e internet móveis contratado e não geram cobrança adicional à Autora, que paga valor fixo mensal. Tarifas que decorrem de mero desdobramento dos serviços incluídos no pacote contratado em “nota fiscal de telecomunicação”. Ausência de demonstração de cobrança abusiva ou a maior. Inexistente cobrança indevida e incabível restituição dos valores discriminados já que inclusos no valor fixo mensal do pacote. Sentença reformada. RECURSO DA RÉ CONHECIDO E PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004651-49.2022.8.26.0564; Relator: Berenice Marcondes Cesar; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Juízo de Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo; Data do Julgamento: 08/03/2023; Data de Publicação: 08/03/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Cobrança de valor denominado “VIVO CONTROLE SERV. DIGITAL II”. Alegação de não contratação. Irrelevância. Discriminação dos serviços contratados, sem acréscimo pecuniário, que não resulta em prejuízo ao apelante. Ausência de ilícito contratual. Dano moral inexistente. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1011518-92.2022.8.26.0100; Relator: Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Juízo de Origem: 2ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo; Data do Julgamento: 04/01/2023; Data de Publicação: 05/01/2023).

Nesse contexto, as faturas apresentadas (fls. 35/60 e 100/149)

evidenciam apenas a composição financeira do plano contratado pelo apelante. A comprovação da contratação pela apelada é desnecessária, uma vez que o autor reconheceu ter adquirido o pacote que engloba os serviços objeto da presente demanda.

Desta forma, inexistente prova nos autos de que a cobrança dos valores ocorreu de forma indevida, ônus que competia à parte autora, de modo que não há que se falar em indenização por danos morais e restituição em dobro dos valores cobrados.

No mais, é de se observar que inexistente recurso interposto pela parte ré para se discutir o mérito da inexigibilidade dos débitos declarados na r. sentença, motivo pelo qual, em respeito ao princípio da não *reformatio in pejus*, não se pode retificar a decisão prolatada e julgá-la improcedente.

Por fim, em relação aos honorários recursais, de acordo com entendimento do c. Superior Tribunal de Justiça:

“I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ:

“Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o

recurso; não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba. (...) (EDcl no AgInt no REsp n. 1.573.573/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 4/4/2017, DJe de 8/5/2017.)” (g.n.)

Dessa forma, observando-se que não houve alteração do julgado e não foram preenchidos os requisitos ali expostos, deixa-se de alterar os honorários sucumbenciais já arbitrados.

Ante o exposto, **meu pronunciamento final é pelo DESPROVIMENTO do recurso de Apelação, mantendo-se a r. sentença**, sem quaisquer reparos e sem majoração dos honorários sucumbenciais.

EDUARDO GESSE

Relator