



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387943

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040526-38.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante CLARO S/A, é apelada SILMARA PEREIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram provimento ao da ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

RÔMOLO RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44.187

Apelação nº 1040526-38.2023.8.26.0114

Comarca: Campinas – F. Reg. de Vila Mimosa – 02ª Vara Cível

Ação: Indenização

Apte./Apda: Claro S/A

Apte./Apda.: Silmara Pereira da Silva

Apelação Cível. Prestação de serviços de telefonia. Declaratória de inexigibilidade. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Cobrança decorrente de adesão a novo plano. Impugnação da autenticidade da assinatura lançada no instrumento contratual apresentado pela ré. Ré-apelante que manifestou desinteresse na produção de perícia grafotécnica. Em hipóteses tais, cabia à parte que trouxe o documento o ônus processual de demonstrar a higidez da assinatura impugnada, nos termos do art. 429 do CPC. Documento particular que teve cessada a sua eficácia, na forma do art. 428 do CPC. Contratação do plano não demonstrada.

Restituição em dobro – art. 42, parágrafo único, do CDC – ausência de engano justificável – conduta não profissional da operadora de telefonia, que, mesmo após informada sobre o dissenso, deu continuidade à cobrança de valores muito além do plano contratado.

Danos morais. Inscrição dos dados da consumidora em cadastro restritivo de crédito por débito inexigível. Indenização cabível. Empresa de telefonia que agiu de forma ilícita e abusiva. Responsabilidade civil perante o consumidor que é objetiva. Hipótese de flagrante abuso de direito. Concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando de mero

dissabor ou incômodo. Desnecessidade de comprovação de efetiva ocorrência de prejuízo (damnum in re ipsa). Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Montante proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do Cód. Civil). Sentença parcialmente reformada. Recurso da autora parcialmente provido, desprovido o apelo da ré.

Da r. sentença (fls.220/227) que julgou procedente em parte o pedido, apelam autora e ré, pleiteando a reforma do julgado.

Por suas razões recursais (fls.242/248), alega a autora, em síntese, que se impõe não apenas a nulidade do contrato em si, mas também a nulidade com todos os seus efeitos jurídicos, o que compreende o imediato cancelamento das cobranças decorrentes da contratação fraudulenta, bem como o restabelecimento integral do contrato anterior, nos termos do artigo 182 do Código Civil. Entende que a ré deve ser condenada à restituição em dobro dos valores pagos, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Pretende a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para o patamar máximo.

De outro lado, apela a ré (fls.251/269), afirmando que a autora é cliente da ré no plano claro controle 10 GB + promoção conmebol e que houve a alteração para o plano claro controle 10GB + promoção Netflix. Aponta que ao longo do período contratual a autora realizou algumas alterações de seu plano. E em novembro de 2022 houve alteração em loja própria com apresentação de cópia do RG da autora e assinatura do contrato. Aduz que não há nexo causal entre as ações da ré e os danos sofridos pela autora. Sustenta que a autora não fez prova constitutiva de seu direito. E mesmo em caso de inversão do ônus da prova, tal medida não pode tornar o ônus desproporcional, de modo que a autora tem obrigação de demonstrar, minimamente, que o direito lhe assiste. Aduz que, ausente ato ilícito, não há que se falar em dever de indenizar. Subsidiariamente, entende ser caso de redução do valor da indenização por danos morais, com incidência de correção

monetária a partir da fixação, e afastamento da súmula 54 do C. STJ. Sustenta que, de acordo com o princípio da causalidade, não deve arcar com os ônus sucumbenciais.

Recursos tempestivos, preparado o da ré e isento de preparo o da autora e respondidos.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso da autora merece parcial provimento, desprovido o apelo da ré.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de contratação de plano de telefonia móvel.

Afirma a autora que o documento fornecido extrajudicialmente pela ré (fls.14/17), contém assinatura que não é a sua, impugnando sua validade.

Intimada a ré a manifestar-se sobre o interesse na produção de perícia grafotécnica (fls.216), manifestou-se negativamente (fls.219).

Aduz, todavia, que não era cabível a inversão do ônus processual.

Todavia, não se trata de simples hipótese de inversão do ônus de demonstrar a existência da contratação, mas sim de impugnação de prova documental trazida aos autos, havendo, pois, que se distinguir as hipóteses de arguição de falsidade e de impugnação de autenticidade.

Com efeito, a primeira diz respeito à formação de documento não verdadeiro ou à alteração de documento verdadeiro, já a segunda hipótese cuida da impugnação da assinatura aposta no documento.

A respeito da aludida distinção, Maria Lúcia Lins Conceição comenta que:

“Espécies de falsidade. O Código faz distinção entre falsidade de assinatura e falsidade do documento, que pode, por sua vez, ser ideológica ou material. A primeira ocorre quando uma parte impugna a autenticidade da assinatura constante de documento apresentado pela outra. A prova de autenticidade da firma compete, via de regra, àquele que apresentou o documento nos autos. A falsidade ideológica, por sua vez, está relacionada à veracidade ou não do conteúdo do documento. Diz-se que o documento é falso, nessa hipótese, porque a declaração nele contida se refere a um fato não acontecido. Prevalece na doutrina e jurisprudência o entendimento de que a falsidade ideológica deve ser apurada ao longo da instrução do processo ou, se for o caso, deverá ser objeto de ação de cunho desconstitutivo, visando a anulação do negócio jurídico por vício do consentimento, e não de ação de cunho meramente declaratório. Quando muito, poderia ser reconhecida, por meio do incidente de arguição de falsidade, a falsidade ideológica de documento de conteúdo narrativo ou testemunhal. Já a falsidade material diz respeito ao suporte e ocorre quando o documento foi formado com vício (art. 427, parágrafo único, I) ou quando foi adulterado (art. 427, parágrafo único, II). Pode ser reconhecida por meio da arguição de falsidade a que se referem os arts. 430 e ss.

[...] A impugnação da autoria está, via de regra, relacionada à falsidade da assinatura. Cabe àquele que produziu o documento (= apresentou o documento nos autos) provar a autenticidade da sua assinatura e não àquele que impugnou a autenticidade. Observação deve ser feita em relação aos documentos públicos que, por sua natureza, gozam de presunção legal de autenticidade. Nesse caso, a regra é de que o ônus da prova caberá à parte que arguir a falsidade. A falsidade documental compreende a falsidade ideológica, quando a declaração constante do documento revela um fato inverídico, bem como a falsidade material, consistente em vício no suporte físico do documento. O ônus da prova, em qualquer desses casos, cabe a quem alega”. (Primeiros comentários ao Código de Processo Civil [livro eletrônico] / Teresa Arruda Alvim ... [et al.]. 3ª ed. Ver., atual. e ampl. – São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020).

A hipótese dos autos, portanto, sujeita-se à disciplina do art. 428 do CPC, *in verbis*:

“Art. 428. Cessa a fé do documento particular quando:

I - for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade”.

Em hipóteses tais, cabia à parte que trouxe o documento aos autos o ônus processual de demonstrar a higidez da assinatura impugnada, nos termos do art. 429 do CPC:

“Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:

II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento”.

Todavia, a ré manifestou expressamente desinteresse na produção da prova, impondo-se, portanto, concluir-se pela inexistência da contratação do plano de telefonia.

Nessa medida, os valores excedentes praticados na conta de consumo da autora tinham mesmo que se declarados inexigíveis, mantendo a higidez do contrato anteriormente firmado pela autora.

Nessa senda, declarada a inexigibilidade do débito indevidamente cobrado, de rigor a condenação da ré à restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor).

A propósito, pertinente a explanação de BRUNO MIRAGEM, *in verbis*:

“É de se perceber que não se exige na norma em destaque, a existência de culpa do fornecedor pelo equívoco da cobrança. Trata-se, pois, de espécie de imputação objetiva, pela qual o fornecedor responde independente de ter agido ou não com culpa ou dolo. Em última análise, terá seu fundamento na responsabilidade pelos riscos do negócio, no qual se inclui a eventualidade de cobrança de quantias incorretas e indevidas do consumidor. A única hipótese do fornecedor se exonerar do pagamento deste valor será a demonstração de que se tratou de erro justificável.” (Curso de Direito do Consumidor, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2ª ed.,

2010, p. 209).

Na particularidade dos autos, não há que se falar em engano justificável e, malgrado a argumentação expendida, restou evidenciada a conduta não profissional da operadora de telefonia, que, mesmo após informada sobre o dissenso, deu continuidade à cobrança de valores muito além do ofertado.

Outrossim, a repetição em dobro é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo. Conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça, *“a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (Embargos no Recurso Especial nº 1.413.542/RS, Relatora Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Relator p/ acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020).

Por conseguinte, diante da ausência de engano justificável, tendo restado evidenciada a conduta não profissional da ré, impõe-se a sua condenação à restituição dos valores pagos a maior, com a dobra prevista no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, além, por certo, de correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação.

Desse modo, sendo indevida a cobrança que culminou na inscrição dos dados da consumidora nos cadastros restritivos de crédito, inexorável o dever da prestadora de serviços de indenizá-la pelos prejuízos experimentados.

Com efeito, a negativação indevida amplifica a aflição psíquica e causa situação de impotência, ferindo o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF), vértice básico do dano moral.

Marque-se que a responsabilidade civil

perante o consumidor é objetiva e solidária (art. 25, § 1º, da Lei n. 8.078/90), o que, ordinária e necessariamente, provoca o descabimento da conduta da ré.

Trata-se de concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando, pois, de meros dissabores ou incômodos.

É caso de flagrante abuso de direito (art. 187 do Cód. Civil), o qual deve funcionar como limite ao exercício do direito subjetivo da empresa de telefonia.

Aplicável, pois, o enunciado 37 do CJF, *verbis*:

“Art. 187: a responsabilidade civil decorrente do abuso do direito independe de culpa e fundamenta-se somente no critério objetivo-finalístico”.

Crave-se, porque oportuno, que não merece acolhida a tese recursal de que tais danos não foram comprovados, eis que o prejuízo em questão é considerado *in re ipsa*, dispensando específica comprovação.

Acerca do assunto, explica CARLOS ALBERTO BITTAR que o dano moral decorre do simples fato da violação, sendo desnecessária a prova de prejuízo em concreto, pois:

“O dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge ex facto, ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em *damnum in re ipsa*. Ora, trata-se de presunção absoluta, ou *iuris et de iure*, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto. Com efeito, corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova do dano moral. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração que sofreu, realmente, o dano moral alegado” (Reparação Civil por Danos Morais, Ed. RT, 1993, pp. 202-205).

Noutro vértice, a teor do artigo 944, *caput*, do Código Civil, a indenização mede-se pela extensão do dano.

No caso de prejuízo moral, os parâmetros a serem considerados no arbitramento são: o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

Acrescente-se ainda, como balizamento geral, a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Acerca do assunto, aclara SÉRGIO CAVALIERI FILHO, *verbis*:

“[...] após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais” (Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Por fim, não se discute que a parte mais árdua de ações tais é o encontro do justo arbitramento.

À mingua de parâmetros legais, considerando que tal situação perdurou por certo período; e, finalmente, o grau de reprovabilidade da conduta da ré, tenho que a quantia arbitrada na origem em R\$ 5.000,00 coincide com a fixação em hipóteses semelhantes, mostrando-se adequada e proporcional à reparação civil.

Tal quantia é razoável e apta a compensar a lesão moral infringida, sendo que não proporcionará enriquecimento indevido e exagerado à autora e, ainda, é capaz de impor punição à recorrente, mormente na direção de evitar atuação reincidente.

A forma de atualização fixada em sentença está correta e coincide com o pleito formulado pela ré em apelação, não havendo qualquer reparo a ser feito.

Demonstrada, pois, a falha na prestação dos serviços de telefonia, a ensejar a procedência da demanda.

Por esses fundamentos, pelo meu voto **dou parcial provimento ao recurso da autora e nego provimento ao recurso da ré.**

Por fim, em virtude do trabalho adicional desenvolvido em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, fica majorada a verba honorária ao percentual de 15% do valor atualizado da causa (observada a Súmula nº 14 do Superior Tribunal de Justiça: *“Arbitrados os honorários advocatícios em percentual sobre o valor da causa, a correção monetária incide a partir do respectivo ajuizamento”*).

RÔMOLO RUSSO
Relator