



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000397176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012057-81.2023.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante CLARO S/A, é apelado UNIDOS PELA ARTE ASSOCIAÇÃO CULTURAL DOS ARTESÕES E ARTISTAS DE SÃO CARLOS - UNIARTE.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOÃO CASALI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1012057-81.2023.8.26.0566

Apelante: Claro S/A

Apelado: Unidos Pela Arte Associação Cultural dos Artesões e Artistas de São

Carlos - Uniarte

Comarca: São Carlos

JUIZ DE 1º GRAU: Marcelo de Moraes Sabbag

VOTO nº 1.309

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SERVIÇOS DE TELEFONIA – CANCELAMENTO NÃO EFETIVADO – COBRANÇA INDEVIDA – NEGATIVAÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA – Demonstrada, nos autos, a solicitação administrativa de cancelamento do plano telefônico e a ausência de contraprestação por parte da requerida, bem como a permanência da cobrança e a negativação do nome da autora, evidencia-se a falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 186 do Código Civil e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor - DANO MORAL CONFIGURADO – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – POSSIBILIDADE – VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – SUCUMBÊNCIA INTEGRAL DA REQUERIDA – ART. 85, § 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL – RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

-

Trata-se de recurso de APELAÇÃO apresentado por **CLARO S/A.**, nos autos da ação movida por **UNIDOS PELA ARTE ASSOCIAÇÃO CULTURAL DOS ARTESÕES E ARTISTAS DE SÃO CARLOS – UNIARTE**, objetivando a reforma da sentença de págs. 207/218, cujo

relatório adota-se, que julgou parcialmente procedente a ação para declarar a rescisão contratual e o cancelamento definitivo do contrato objeto dos autos, condenando a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, e à restituição, na forma simples, dos valores pagos pela autora desde julho de 2022, além do pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios fixados em R\$ 3.000,00 (três mil reais), cancelando-se, ainda, a distribuição da reconvenção.

Sustenta a apelante, em síntese, que o julgado deve ser revisto, uma vez que não teria ocorrido falha na prestação do serviço, mas inadimplência da entidade autora; não se aplica a inversão do ônus da prova; que inexistem danos morais ou materiais indenizáveis; o valor fixado a título de indenização seria excessivo; e que os honorários advocatícios e as custas deveriam ser redistribuídos, havendo, segundo afirma, sucumbência recíproca. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor arbitrado.

Foram apresentadas contrarrazões (págs. 260/263).

Houve oposição ao julgamento virtual (pág. 267).

É o relatório.

O recurso apresentado deve ser rejeitado.

Sustenta a apelante, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, afirmando que o cancelamento do contrato se deu por inadimplemento da autora e não por culpa da empresa, razão pela qual inexistiria ato ilícito a ensejar reparação.

Contudo, tal argumento não se sustenta, diante do conjunto probatório dos autos.

Estabeleça-se, por primeiro, que correta a premissa firmada no julgado, de que a autora demonstrou, desde a petição inicial, a existência de solicitação administrativa para cancelamento da linha telefônica originária (com final “52”) já em julho de 2022, sendo certo que a requerida não impugnou especificamente tal alegação. Inclusive, a sentença destacou que o protocolo nº 20221019347706, mencionado na inicial, foi confirmado nos autos pela própria requerida, o que corrobora a veracidade da narrativa da autora quanto ao pedido de

alteração da linha.

Ademais, a apelante não produziu qualquer elemento capaz de infirmar a versão dos fatos apresentada pela autora. A ausência de gravações das ligações referentes aos protocolos citados e a ausência de comprovação de prestação efetiva dos serviços reclamados, por si só, a tanto não equivalem. Registre-se que o simples envio de mensagens eletrônicas genéricas, como aquela mencionada à pág. 132, não satisfaz o dever de informação imposto pelo Código de Defesa do Consumidor, tampouco afasta a caracterização da falha no serviço.

Por outro lado, a sentença também ressaltou, com acerto, que a linha “substituta”, com final “89”, jamais foi ativada em favor da autora, o que a própria requerida reconhece em sua contestação. Pontue-se que o documento de pág. 242 aponta que a solicitação do consumidor não foi atendida *por erro no sistema*. Tal circunstância evidencia que, mesmo após o pedido de cancelamento, a requerida manteve cobranças e promoveu a negativação do nome da autora sem qualquer prestação de serviço correspondente, o que se traduz em clara conduta ilícita.

A negativa da existência de ato ilícito, como sustentado pela apelante, não pode ser aceita, uma vez que sua configuração decorre justamente da cobrança de valores sem a contraprestação correspondente, da inércia frente às solicitações administrativas e, ainda, da indevida negativação do nome da entidade-autora. Tudo isso demonstra grave violação aos deveres de boa-fé objetiva e de lealdade contratual, ensejando a responsabilização civil da requerida.

Em precedente desta C. Câmara, ora invocado como razão de decidir, se estabeleceu:

“Telefonia - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pretensão indenizatória - Inversão do ônus da prova à luz da legislação consumerista acertado - Falha na prestação de serviços alegada pelo autor e não refutada pela ré - Cancelamento da avença antes do término do prazo de fidelização justificado - Multa indevida - Declaração de inexigibilidade da dívida necessária - Negativação do nome do consumidor - Inadmissibilidade - Danos morais cabíveis - Fixação satisfatória - Encargos legais que recaem sobre o valor da condenação corrigidos de ofício, nos termos do artigo 2º da Lei 14.905/24 - Apelo improvido. “



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(TJSP; Apelação Cível 1026245-46.2015.8.26.0506; Relator (a): Vianna Cotrim; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 20/02/2025)

Portanto, não há como se acolher o argumento de ausência de ilicitude, pois está claramente demonstrado nos autos que a requerida falhou no cumprimento do contrato, não prestou o serviço, manteve cobranças descabidas e impôs à autora uma restrição indevida perante os órgãos de proteção ao crédito, configurando, de forma inequívoca, a prática de ato ilícito indenizável.

Nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, afigurava-se como correta, à hipótese dos autos, a acenada inversão do ônus probatório, diante da verossimilhança das alegações iniciais e da hipossuficiência técnica da autora frente à fornecedora de serviços de telecomunicações.

Aliás, é de se pontuar que, em casos como o dos autos, caberia à acionada, que afirma a correta prestação do serviço, o ônus de demonstrá-lo, o que, reafirme-se, não ocorreu.

A sentença expôs com clareza que os elementos probatórios trazidos aos autos foram suficientes para demonstrar a plausibilidade das alegações iniciais, inclusive com a ausência de impugnação de documentos essenciais, como os protocolos administrativos e a reclamação na ANATEL. Ainda, considerou que seria desarrazoado exigir da autora prova negativa de prestação de serviços, o que ofenderia o próprio equilíbrio nas relações de consumo.

Por todo o articulado, também improcede a alegação de que as cobranças eram legítimas. Como bem fundamentado na r. sentença, a parte autora solicitou o cancelamento do plano ainda em julho de 2022, e não houve comprovação de que o serviço foi prestado regularmente após essa data. A nova linha sequer chegou a ser ativada e a requerida não demonstrou qualquer utilização dos serviços pela autora, como se extrai das faturas constantes às págs. 20/27 e 139/170.

Portanto, acertadamente foi reconhecida a obrigação de restituição dos valores pagos.

Quanto ao pedido de exclusão ou redução da indenização por danos morais, não merece acolhimento. A sentença analisou detidamente os fatos e reconheceu que a falha na prestação de serviço extrapolou o mero aborrecimento, comprometendo, inclusive, a participação da autora em processos licitatórios, conforme ficou evidenciado pelo depoimento testemunhal.

Além disso, a fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) está em consonância com precedentes desta C. Câmara, bem como com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando o porte econômico da requerida e a natureza do dano - que afetou a honra objetiva da autora e seu regular funcionamento como associação cultural.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL – PORTABILIDADE – Ausência de requerimento do consumidor. Interrupção injustificada do serviço de telefonia móvel que causou transtornos ao autor. Indenização devida, com redução do respectivo montante para R\$ 10.000,00 – Primado da súmula 326 do STJ – PRELIMINAR REJEITADA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1002599-04.2022.8.26.0072; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bebedouro - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023)

Acrescente-se que a alegação de que a autora deu causa ao problema, por não pagar as faturas, não encontra respaldo probatório. Ao contrário, a sentença reconheceu que as cobranças posteriores à solicitação de cancelamento eram indevidas e não estavam acompanhadas de qualquer contraprestação, o que torna incabível responsabilizar a autora pela inadimplência.

Por fim, não procede a pretensão de redistribuição das custas e dos honorários advocatícios. A sentença foi parcialmente procedente apenas no tocante à forma de restituição dos valores (simples e não em dobro), mas acolheu integralmente a pretensão de rescisão contratual, cancelamento do contrato, indenização por danos morais e restituição de valores pagos.

Portanto, inaplicável o artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil ao caso concreto, uma vez que não há sucumbência recíproca. Também não há motivo para vincular os honorários ao valor do débito, que não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

reflete o proveito econômico obtido pela autora em sua totalidade, o qual compreende também a indenização moral e o cancelamento de registros negativos.

Firmadas tais premissas, tem-se que o recurso apresentado não merece acolhida, impondo-se a manutenção do julgado de 1º Grau.

Assim, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorados os honorários advocatícios devidos pela ré para R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), consoante o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

JOÃO CASALI

- Relator -