



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000407182

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000886-08.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante JOSE WANDERLEY PEREIRA PORTO, é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JACOB VALENTE
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1000886-08.2024.8.26.0077

Apelante: JOSE WANDERLEY PEREIRA PORTO

Apelado: CLARO S/A

Comarca: BIRIGUI

Voto n° 42397

*GRATUIDADE DA JUSTIÇA – Benefício concedido ao autor apenas para este ato e a fim de não lhe tolher o direito de acesso, tal qual autoriza o art. 98, §5º, do CPC, sem efeitos pretéritos.

CERCEAMENTO DE DEFESA – Descabimento – Foi o autor quem desistiu do Agravo de Instrumento interposto em face da decisão que distribuiu o ônus da prova – E, posteriormente, também desistiu da oitiva das testemunhas que havia arrolado para provar seu direito, quando é certo que poderia ter defendido a imprescindibilidade de referida prova e alargado a fase de instrução – O que nomina de cerceamento de defesa é resultados de sua própria atuação positiva – Preliminar repelida.

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – COMBO DE TV A CABO E TELEFONIA MÓVEL – Ação de obrigação de fazer, de não fazer c/c pedido de indenização por dano moral e repetição dobrada julgada improcedente – Insurgência pelo autor – Acolhimento parcial – Má prestação do serviço não comprovada – Danos decorrentes da inadequação na realocação das telhas após a instalação da antena que só foi notificado à ré seis meses depois do término do serviço, o que impede aferição do nexo de causalidade – Cobranças que lhe eram direcionadas que se mostravam lícitas, já que pautadas na inadimplência confessada – Inexistência de prova, nem mesmo mínima, de que sofreu mau atendimento nas lojas físicas da ré, não sendo demais reiterar que desistiu do Agravo de Instrumento que distribuiu o ônus da prova, bem como da oitiva das testemunhas que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

supostamente comprovariam esse fato – Documentos atinentes a pagamentos realizados e que foram juntados à inicial que não permitem inferir cobrança em duplicidade ou mesmo pagamento indevido, já que não se fizeram acompanhar de qualquer outro elemento que pudesse indiciar o que estava sendo quitado através dele, sequer havendo informação acerca do valor do plano de TV e de telefonia para que se pudesse relacioná-los – O único fato que comprovou documentalmente foi a suspensão do serviço de telefonia móvel por nove dias e até que a ré reconhecesse os pagamentos por si realizados, o que não configura dano moral, considerando que a inadimplência era confessa – Pleito à retirada dos equipamentos, contudo, que comporta acolhida, ficando a ré compelida a providencia-la em cinco dias corridos após o trânsito em julgado do acórdão, sob pena de o autor poder deles dispor por qualquer outro meio e nada mais lhe poder ser exigido – Sentença parcialmente reformada, tão somente para acolher o pedido de obrigação de fazer atinente à retirada dos equipamentos – Sucumbência que continua a cargo do autor, ante o acolhimento ínfimo de sua pretensão – Descabido honorários recursais no caso – Recurso parcialmente provido.*

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que **julgou improcedente** a ação de obrigação de fazer, de não fazer c/c pedido de indenização por dano moral e repetição dobrada que JOSÉ WANDERLEI PEREIRA PORTO ajuizou em face de CLARO S/A e a través da qual pretendia que a ré fosse compelida a retirar os aparelhos atrelados aos serviços de TV a cabo de sua residência; a suspender as cobranças, posto que a inadimplência decorreu da ausência de envio das faturas para pagamento, que posteriormente foram por si quitadas e a lhe pagar indenização por dano moral em decorrência dos prejuízos morais atinentes às avarias no telhado de sua residência e por ter sido maltratado pelos prepostos da ré em diversas oportunidades, que também se valeram de sua deficiência auditiva para, ao invés de solucionarem os problemas, lhe incutirem novos produtos que só aumentavam o preço do seu plano, **sob os fundamentos de que** não há nos autos qualquer elemento de prova que favoreça a tese trazida com a inicial, vez que os documentos não demonstram que o preposto da ré tenha



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danificado seu telhado; que o atraso no pagamento se deu em decorrência do não recebimento de faturas impressas; que a ré não providenciou a retirada dos aparelhos de TV por assinatura, dificultando o cancelamento dos serviços; que houve manutenção da cobrança apesar de estar a dívida paga; e, por fim, que foi humilhado no interior da loja física da ré.

Por conta da sucumbência, o autor ficou condenado a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da causa.

Inconformado, apela este – fls. 325/341, pretendendo, preliminarmente, a concessão da gratuidade da justiça para fins recursais, argumentando que não possui condições de arcar com os custos do processo.

Ainda de forma preliminar arguiu cerceamento de defesa, ante o indeferimento da redesignação da audiência de instrução e julgamento em virtude de não ter conseguido intimar a tempo a testemunha ANDERSON e por não ter conseguido intimar a testemunha IZABEL por carta, ante a ausência de seus dados pessoais completos, bem como em decorrência do indeferimento do pedido de que a ré fosse compelida a juntar a lista de funcionários da loja onde os maus tratos a si ocorreram, o que comprometeu o exercício pleno de seu direito à prova e ainda lhe impôs obrigação impossível de ser cumprida, pelo que defende que a sentença deve ser anulada.

Com relação ao mérito, defende o seu direito à indenização por dano moral pela má prestação dos serviços realizada pela ré atinente à ausência de reposição adequada das telhas e a deixar fios soltos em seu telhado, que poderiam gerar acidentes graves, bem como na recusa injustificada em retirar os equipamentos do seu domicílio desde o cancelamento do serviço ocorrido em 10/05/2022.

Prosseguiu reiterando a humilhação que suportou no estabelecimento comercial da ré, bem como os pagamentos realizados através de PIX em 11/07/2023, mas que não foram reconhecidos pelo seu sistema a tempo, gerando a suspensão do serviço de telefonia móvel de forma indevida por dez dias.

Pleiteando que a ré seja compelida a retirar os aparelhos de sua residência, bem como o seu direito à repetição dobrada do indébito, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência,

prequestionando a matéria ventilada.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, sem preparo, em face do pleito de gratuidade formulado nesta sede e com resposta às fls. 345/359.

Houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual por parte do autor às fls. 370.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Preliminarmente e com vistas a não tolher o direito de acesso, concede-se, ao apelante, a gratuidade da justiça apenas para este ato, a teor do quanto autoriza o art. 98, §5º, do Código de Processo Civil, não produzindo, portanto, efeitos pretéritos.

Ainda de forma preliminar, repele-se a arguição de cerceamento de defesa.

Isso porque, conforme se vê dos autos, **foi o próprio autor que desistiu do recurso de Agravo de Instrumento que havia interposto** em face da r. decisão que saneou o feito (fls. 235/236), distribui o ônus da prova e indeferiu seus pleitos de obtenção da listagem dos funcionários da ré que atuavam na loja física onde teria sido distratado e de expedição de ofício para obtenção de gravações, não podendo agora aduzir que foi tolhido do seu direito, vez que foi sua atuação positiva que impediu melhor desfecho.

Na mesma direção, não se insurgiu no momento oportuno e através do recurso adequado contra o indeferimento da gratuidade da justiça; contra o indeferimento da intimação pessoal da testemunha e contra o indeferimento do pleito de redesignação da audiência, como era de se esperar de quem pretende produzir provas.

Ao invés disso, declarou expressamente em audiência que desistia da oitiva de suas testemunhas (vide fls. 307/308 - **"MERITÍSSIMA JUÍZA DE DIREITO desistimos da oitiva das testemunhas IZABELA e ANDERSON DE FRANÇA"**), o que apenas reforça a inocorrência de cerceamento de defesa ou de aviltamento a qualquer outro princípio constitucional e informador do processo civil.

Ora, se referidas provas eram imprescindíveis, deveria ter insistido em sua produção e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

buscado o alargamento da fase de instrução e não desistido delas diante do juízo.

O que nomina de cerceamento de defesa, em verdade, nada mais é do que o resultado decorrente de sua própria atuação positiva, o que somente a si pode ser imputado.

Logo, não há que se cogitar de anulação da sentença.

Ao mérito.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos do autor comportam parcial acolhida, mas apenas no que tange à obrigação de fazer consistente na retirada dos equipamentos pela ré, como será demonstrado ao final.

A despeito do quanto narrado pelo autor e embora a relação entre as partes seja inegavelmente de consumo, não há como se olvidar que tanto a narrativa inicial, quanto as provas lá produzidas não confirmam, nem de forma indiciária, o direito arguido.

Não fez prova dos aludidos danos às telhas no momento da instalação da antena.

A ré, por sua vez, comprovou que a reclamação do autor com relação a este serviço só foi por si colhida seis meses depois da realização do trabalho, conforme se vê das telas sistêmicas de fls. 73/74, o que, por si, dado o enorme lapso temporal decorrido, não pode gerar presunção favorável ao autor.

Também não juntou nenhum protocolo de atendimento comprovando reclamação prévia.

E a fotografia de fls. 154 (réplica) não foi juntada na petição inicial, sequer se podendo inferir quando foi capturada para que se pudesse vincular o 'fio solto' à instalação da antena ou mesmo à recolocação inadequada das telhas, como alega.

Assim, impossível o acolhimento desse pedido.

O pleito de cobrança em duplicidade, a fim de gerar acolhimento do pedido de repetição dobrada, também não comportava acolhimento.

Isso porque o autor juntou apenas comprovantes de pagamentos com valores aleatórios e sem qualquer ordem cronológica que pudesse indiciar ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comprovar o que teria quitado através deles ou mesmo o que lhe estaria sendo cobrado a maior pela ré, ônus que lhe competia para amparar o direito perseguido.

Sequer há informação sobre o valor do plano contratado, de quanto pagaria pelo serviço de telefonia móvel ou de TV por assinatura, impedindo que se possa traçar qualquer raciocínio lógico que alicerce a arguição de cobrança em duplicidade ou de pagamento indevido.

Até o pagamento através de PIX, que aduziu ter sido no valor de **R\$ 600,00**, em verdade se refere a dois pagamentos distintos, um no importe de R\$ 308,01 e outro no importe de R\$ 305,33 (fls. 44/45), mas que também não trazem qualquer referência ao que estava sendo, de fato, quitado com respectivos montantes em 11/07/2023.

Ora, se havia inadimplência, o que é confessado pelo próprio autor que aduziu não ter recebido as faturas físicas em sua residência, quando é certo que poderia tê-las obtido por outros meios oficiais (site, aplicativo, e-mail, se assim solicitasse, whatsapp etc.), a ré tinha o direito de lhe enviar cobranças, tal qual de fato fez e se encontra comprovado às fls. 49/55, sem que isso configure ilícito.

Por fim, não conseguiu comprovar, nem de forma indiciária, os maus tratos que alega ter suportado e que teriam sido praticados pelos prepostos das lojas físicas da ré.

E como já dito acima, foi o autor quem desistiu do recurso contra a distribuição do ônus probatório, impedindo que a matéria fosse analisada por este Tribunal no momento adequado e que, posteriormente, desistiu da oitiva das testemunhas que havia arrolado para provar seu direito, quando é certo que poderia ter insistido na imprescindibilidade de suas oitivas, o que impele à conclusão de que não se desincumbiu do ônus da prova que lhe competia (art. 373, I, CPC).

O único fato que evidentemente logrou comprovar de sua narrativa e que se encontra demonstrado pelo documento formalizado junto ao PROCON foi a interrupção do serviço de telefonia móvel de 04/09/2023 até 13/09/2023 (nove dias), oportunidade em que a ré reconheceu os pagamentos por si realizados junto ao seu sistema interno e regularizou o serviço suspenso por inadimplemento, o que, por si, afasta qualquer perquirição de dano moral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, não havia mesmo como acolher seus pedidos de repetição, de indenização e de obrigação de não fazer atinente às cobranças que lhe eram direcionadas por ausência de prova de qualquer ilícito que possa ser imposto à ré.

No que tange à obrigação de fazer consistente na retirada dos equipamentos o seu pedido comporta acolhida, nos moldes que serão aqui estabelecidos.

É de conhecimento comum que os equipamentos são entregues ao consumidor em comodato (empréstimo de uso pela prestação do serviço pago) e que ao final do contrato devem ser restituídos à prestadora do serviço, no caso a empresa ré.

O autor alega insistentemente que os equipamentos se encontram à disposição para retirada pela ré desde o cancelamento do plano de TV a cabo e que essa se recusa a busca-los.

Desta feita e a fim de se colocar termo a esse calvário, faculta-se à ré a retirada dos equipamentos no prazo corrido de cinco dias a contar do trânsito em julgado desde acórdão e independentemente de nova intimação, ficando advertida de que, se não os retirar, o autor poderá dar a eles qualquer outro fim, sem que mais nada lhe possa ser exigido a este título.

A par de todo o exposto, é caso de reforma parcial da sentença, para julgar parcialmente procedente a pretensão, condenando-se á ré na obrigação de fazer consistente na retirada dos equipamentos junto à residência do autor, ficando a sentença mantida quanto ao mais.

Em face do decaimento mínimo da ré, o ônus da sucumbência continua a cargo do autor (art. 86, § único/CPC), sendo descabido falar-se em honorários recursais no caso, até porque já fixados no teto máximo.

Desnecessárias maiores digressões.

3. Dá-se, pois, parcial provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator