



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409628

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014918-29.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante HENRIQUE PEDRO FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1014918-29.2023.8.26.0020

Comarca: 1ª Vara Cível do Foro Regional XII de Nossa Senhora do Ó – Comarca de São Paulo/SP

Juíza Prolatora: Dra. Ana Lucia Schmidt Rizzon

Apelante: Henrique Pedro Ferreira

Apelado: Claro S/A

Voto nº 3.110 – cem

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. INSTABILIDADE DO SINAL DE REDE. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Alegação de suspensão indevida dos serviços telefônicos e cobrança por consumo não usufruído. Incontroversa a insuficiência de sinal desde dezembro de 2020. Evidente falha da segurança na prestação de serviços. Empresa de telefonia que tem o dever de zelar pelo bom funcionamento dos serviços disponibilizados. Responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14, do CDC. Evidente falha na prestação de serviços. Ofensa moral caracterizada. Situação que extrapola o mero aborrecimento da vida cotidiana. “Quantum” indenizatório fixado em R\$5.000,00. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. O pedido de restituição em dobro, no entanto, não comporta provimento. Ausência de documentos que comprovem o efetivo pagamento das faturas de consumo emitidas. Precedentes deste e. TJSP. Sentença reformada apenas para condenar a ré ao pagamento de danos morais. Recurso parcialmente provido. Alteração da sucumbência.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Henrique Pedro Ferreira contra a sentença proferida nos autos da Ação de Obrigação de Fazer c/c Repetição de Indébito e Indenização por Danos Morais, ajuizada em face de Claro S/A, que julgou improcedentes os pedidos, por entender, o i. magistrado, que houve omissão do autor em trazer esclarecimentos sobre o fato extintivo de seu direito. Condenou-o, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como os honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa (fls. 185/187).

Inconformado, o autor apela aduzindo, em síntese, que era titular

das linhas telefônicas nº (11) 2807-6852, contrato nº 158752581, e nº (11) 3971-2048, contrato nº 224383657, e que a empresa ré suspendeu indevidamente os serviços desde junho de 2020, sem qualquer comunicação prévia, mantendo, todavia, a cobrança das mensalidades até março de 2023 e maio de 2023, respectivamente. Alega que buscou administrativamente a solução do problema, tendo procurado o PROCON, ocasião em que a recorrida reconheceu a falha e prometeu reativação e compensação financeira, mas não cumpriu o acordo. Afirma que efetuou pagamentos no total de R\$ 4.402,86 referentes a 33 meses de cobrança indevida, razão pela qual pleiteia a restituição dos valores de forma dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Argumenta, ainda, que a magistrada *a quo* indeferiu indevidamente a inversão do ônus da prova, sob o fundamento de que o autor não comprovou os pagamentos, ignorando, contudo, que a própria ré reconheceu a continuidade da cobrança mesmo após a suspensão do serviço. Defende que a decisão recorrida desconsiderou o prejuízo moral suportado, haja vista a falha na prestação de serviço essencial e o descaso da operadora mesmo após tratativas administrativas, o que lhe causou inúmeros transtornos e aflições. Pede, ao final, a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais, determinando a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente e a condenação da ré a pagar indenização por danos morais no montante de R\$ 15.000,00. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 190/194).

Contrarrazões a fls. 197/212.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e sem preparo, porquanto a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 88). O recurso está pronto para julgamento.

É o relatório.

Ao que se infere dos autos, o autor disse que é titular das linhas telefônicas nº (11) 2807- 6852 e (11) 3971-2048, fornecidas pela operadora Embratel, atual Claro S/A, as quais foram suspensas, sem aviso prévio, em junho de 2020.

mensalidades referentes ao plano contratado, nos valores de R\$ 66,71, cada. Alegou que tentou solucionar o conflito administrativamente, inclusive, procedeu reclamação no Procon/SP, sem, contudo, obter sucesso, motivo pelo qual não restou outra alternativa senão o ajuizamento da presente demanda.

Em pedido liminar, requereu o cancelamento de toda e qualquer cobrança futura das linhas telefônicas discutidas, até que ocorra a efetiva reativação dos serviços telefônicos, assim como a abstenção da ré em inserir o nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito e, caso já o tenha feito, realizar a imediata exclusão, sob pena de multa diária, o qual foi deferido (fls. 162/164).

A ré, por sua vez, disse que o autor era titular da linha telefônica nº (11) 2807-6852 (contrato de nº 158752581), ativada em 23/05/09 e desconectada em 23/03/23, na qual constam débitos em aberto referentes às faturas vencidas em 16/12/2022, 16/01/2023 e 16/03/2023. Acrescentou que o autor também era titular da linha telefônica nº (11) 3971-2048 (contrato de nº 224383657), ativada em 24/03/11 e desconectada em 07/03/23, sem que tenha deixado pendências. Esclareceu que o autor reclamou da linha telefônica, sendo que, na ocasião, sua equipe técnica identificou insuficiência de sinal, o que justificariam as oscilações de rede e informou o autor sobre a situação em 30/12/2020. E que, ainda assim, o autor teve os débitos cancelados e um crédito para ser abatido nas faturas. Alegou que, devido à insuficiência de sinal, foi ofertado ao autor a portabilidade para o plano Claro Fone, o qual foi aderido em 18/04/2022. Ato contínuo, a linha do autor foi encaminhada para o setor de portabilidade e desconectada por inadimplência, constando que o cliente concordou em continuar com a linha mesmo ciente da insuficiência de sinal. Informou que o serviço de telefone fixo estava em processo de desativação gradual desde 28/02/2023 e se encerrou em 28/06/2023, no entanto, a linha do autor já se encontrava desconectada desde 23/03/2023, motivo pelo qual a ré não teria mais viabilidade técnica para qualquer movimentação de base. Sustentou que ficou evidente que o autor deu mais do que causa a eventuais interrupções do serviço, que em vários momentos não foram efetivados pela operadora, embora o atraso já autorizasse a fazê-lo. E que, não obstante a existência de pendência suficiente a ensejar a suspensão de serviços, ainda que considerada indevida, tal suspensão não

impossibilitou o autor de manter-se em contato com as pessoas. Por fim, requereu seja julgado totalmente improcedente o pedido da autora (fls. 151/161).

Réplica a fls. 173/177.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou improcedentes os pedidos da inicial, nos seguintes termos:

“[...] Os pedidos autorais são improcedentes. O requerido comprovou ter cancelado os dois contratos entabulados com o autor, declarando não haver qualquer débito relativamente a tais avenças. O autor não junta, na inicial os comprovantes de pagamento das mensalidades que alega ter pago sem a contraprestação adequada (funcionamento das linhas telefônicas), trazendo apenas as faturas, que não se prestam a comprovar os pagamentos que pretender reaver pelo serviço que alega não ter sido prestado a contento pela requerida. Certo é que a relação é regulada pelo Código de Defesa do Consumidor; contudo, incabível a inversão do ônus da prova, porque, afinal, o fato constitutivo do direito do autor, qual seja, os comprovantes de pagamento das mensalidades referentes às linhas telefônicas, não foram juntados. Da mesma forma, improcedem os outros pedidos, porque consectários lógicos deste. Improcedem, também, os danos morais, já que o inadimplemento não restou demonstrado e, mesmo que tivesse sido, o mero inadimplemento contratual não gera danos morais.

Assim, levando-se em conta os documentos juntados pela ré, aliados à omissão do autor em trazer esclarecimentos sobre o fato extintivo de seu direito trazido pela parte contrária, a improcedência é de rigor.

Ante o exposto, julgo improcedente o

pedido inicial. Assim, resolvo o mérito, com fundamento no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil.

Autor arca com as custas e despesas processuais e honorários de advogado da parte ré, que se fixa em 10% do valor da causa, atualizado.”

Pois bem.

Constata-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.

Nesse viés, considerando-se a hipossuficiência técnica e econômica da parte autora, era da ré o ônus de provar que não houve falha ou defeito na prestação de seus serviços, seja diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor com a inversão do ônus probatório [art. 6º, VIII, CDC], seja a teor do que dispõe o artigo 373, inciso II, CPC.

No caso em tela, tem-se por incontroversa a instabilidade do sinal telefônico prestado ao autor desde dezembro de 2020, de modo que, ainda que inadimplente quanto aos débitos de 16/12/2022, 16/01/2023, 16/02/2023 e 16/03/2023, a falha na prestação dos serviços já fora constatada anteriormente.

Ora, não se vislumbra razoável cobrar mensalmente do autor pelo consumo de uma linha telefônica se nem sequer lhe fora disponibilizado um sinal de rede para utilizá-la.

Além disso, cabia à empresa ré, empresa de telefonia e multinacional da tecnologia, com inúmeros profissionais e vasto aparato técnico, comprovar a regularidade do serviço de telefonia, no entanto, apenas teceu meras alegações de que não houve falha em sua prestação de serviços, sob investidas evasivas de estar isenta de qualquer responsabilidade, sem, contudo, justificar seus argumentos ou juntar quaisquer documentos que corroborassem sua defesa.

Assim, evidente que o comportamento adotado pela ré demonstra falha, tendo em vista o seu dever, como fornecedor, de zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Nesse viés, sabe-se que a responsabilidade pelo fato de serviço é objetiva e só pode ser afastada se provada a inexistência da falha na prestação do serviço, ou a culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiros (CDC, art. 14, §3º), o que não se vislumbra no caso concreto.

Imperioso, portanto, o acolhimento da versão fática narrada na inicial, reconhecendo-se a deficiência do serviço prestado pela ré.

No entanto, não há que se falar em restituição dos valores pagos. Isso porque o autor não demonstrou a efetiva adimplência das faturas de consumo, limitando-se apenas a juntar aos autos extratos de contas descontinuadas, não constando nos autos quaisquer recibos ou comprovantes de pagamento.

Desta forma, como inexistem comprovações de que houve a contraprestação pelos serviços prestados, ainda que defeituosos, incabível a restituição de valores.

Por outro lado, a pretensão indenizatória pelos danos morais sofridos merece acolhimento.

Explica-se. O dano, na espécie, é *in re ipsa*, o que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹. Ou seja, o dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor ter acesso ao serviço de telefonia contratado, sem falhas ou interrupções continuadas, sendo obrigado a perder tempo e paciência para resolver o problema gerado, exclusivamente, pela conduta da ré, que equivale ao desvio produtivo do consumidor, substrato para responsabilização reparatória por danos morais.

¹ STJ, REsp. 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004

Nesse sentido, é preciso destacar que o tempo é um dos bens imateriais mais precioso do ser humano. Parafraseando Cazuza, o tempo não para e poder-se-ia acrescentar que ele não volta. O tempo perdido é irrecuperável e irrestituível. Em consequência, nas relações negociais, em especial nas de natureza consumeristas, uma pessoa não pode praticar atos que force a outra desperdiçar seu tempo, e quando o faz deve ser-lhe imposta sanção a fim de que não reitere essa conduta, bem como deve ser compensada a pessoa que desperdiçou o seu tempo.

Trilhando essa linha de raciocínio, proliferam-se julgados dos nossos tribunais, senão vejamos:

*“Prestação de serviços de telefonia fixa. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Autora pessoa idosa. Sentença de procedência. Apelo da ré. **Cobrança de valor indevido por serviços de telefonia fixa não prestados. Fornecedora ré que não comprovou a regularidade da prestação de serviço.** Restituição dos valores. Corte Especial do STJ, no EAREsp nº 676608, firmou o entendimento de que a devolução em dobro determinada no parágrafo único do art. 42 do CDC prescinde da prova de má-fé do fornecedor. Isso porque o art. 42, parágrafo único, do CDC estabelece como regra a devolução do indébito em dobro, "salvo na hipótese de engano justificável", o que, no caso, não foi comprovado pela ré. Tratando-se de prestação de serviço público por concessionária, a incidência do referido entendimento é imediata. Autora que solicitou o cancelamento do contrato por mau funcionamento dos serviços, juntando aos autos cópias dos inúmeros protocolos de reclamação, inclusive junto ao PROCON e cópia de ação proposta no Juizado Especial Cível sobre a questão, julgada extinta por incompetência. Propositura da presente demanda. Documentos que conferem verossimilhança à*

*alegação da autora. **Cabia à ré a prova da disponibilidade e regularidade dos serviços, que não produziu. O pedido de cancelamento dos serviços, ademais, ficou incontroverso nos autos. Operadora ré que não impugnou os protocolos trazidos pela autora. Danos morais evidenciados. Indenização por danos morais fixada na r. sentença em R\$10.000,00, em montante razoável e suficiente para compensar o consumidor pelos danos morais sofridos. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1015465-92.2023.8.26.0562; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025)***

*Apelação Cível - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - DANO MORAL - **TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR** – PROVA NOS AUTOS DE QUE A CONSUMIDORA TEVE A PERDA DE SEU TEMPO ÚTIL – **DANOS MORAIS** - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Discute-se no presente recurso: a) o direito da autora-consumidora à indenização por danos morais em razão da teoria do desvio produtivo; b) caso mantida a condenação, o valor da indenização. 2. A jurisprudência do STJ e do TJ-MS tem adotado a teoria do desvio produtivo para julgar procedente a pretensão à condenação de danos morais quando o consumidor comprova situação de mau atendimento, de desperdício do seu tempo para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor. 3. Existindo provas de que a falha na prestação do serviço provocou a perda considerável do tempo útil do consumidor, deve ser julgado procedente o*

pedido de reparação dos danos com base na teoria destacada. 4. Segundo o método bifásico de fixação de indenização por danos morais, na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico, à luz de um grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes, conforme o interesse jurídico lesado; e, na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização, atendendo-se, assim, a determinação legal de arbitramento equitativo pelo Juiz. 5. Tendo em vista o transtorno causado à consumidora, a indenização pelo dano moral deve ser fixada atendendo aos objetivos da reparação civil, quais sejam, a compensação do dano, a punição ao ofensor e a desmotivação social da conduta lesiva, considerando razoável o montante arbitrado em R\$ 10.000,00. 6. Apelação Cível conhecida e não provida, com majoração dos honorários de sucumbência (TJMS. Apelação Cível n. 0819565-06.2020.8.12.0001, Campo Grande, 3ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Paulo Alberto de Oliveira, j: 29/10/2021, p: 05/11/2021) (grifo nosso).

Ademais, a situação vivenciada causou ao autor transtornos que fogem à normalidade dos casos, extrapola o mero aborrecimento, infortúnio e desconforto da vida cotidiana, principalmente se considerada sua situação de vulnerabilidade no caso concreto.

Dito isto, sabe-se, ainda, que a justa reparação dos danos morais deve observar os aspectos punitivo – buscando penalizar o causador da lesão pela ofensa praticada –, compensatório – visando proporcionar ao ofendido uma compensação pelo mal suportado – e preventivo – objetivando persuadir o causador do dano ou outras pessoas a não mais cometer atos semelhantes.

Nesse viés, para a justa fixação do “quantum” indenizatório deve-

se atentar ao bem jurídico lesado, assim como à extensão do dano causado, às condições do ofensor e da vítima, ao grau de culpa, observando-se a natureza coercitiva, compensatória e preventiva da reparação e, ainda, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ou seja, o arbitramento não deve acarretar o enriquecimento ilícito da parte ofendida, mas deve servir aos propósitos a que se destina.

A respeito, o entendimento firmado pelo Exmo. Ministro Sálvio Figueiredo Teixeira, no julgamento do REsp n.º 214.381-MG (DJU de 29.11.1999):

“Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”

Nesse contexto, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com o intuito de cumprir com os propósitos de reparação, punição e desestímulo à prática de novos atos ilícitos, sem gerar enriquecimento ilícito do autor, o montante indenizatório deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A propósito:

“Apelação cível. Ação indenizatória. Sentença de procedência. Apelo da ré. Fornecimento de serviço de internet. Instabilidade do sinal. Responsabilidade da ré que é objetiva (art. 14, CDC). Direito do consumidor à informação clara sobre os produtos e serviços, com especificação correta acerca da qualidade e quantidade dos serviços fornecidos (art. 6º, III e VI, CDC). Precariedade no desempenho da empresa ré, que não disponibilizou os

serviços contratados Danos morais verificados e majorados para R\$ 5.000,00. Verba honorária em favor do advogado da autora fixada em 10% do valor da condenação não é suficiente para o remunerar dignamente. Ressalvado o meu entendimento contrário, passo a adotar o majoritário nesta Câmara, de que o art. 85, § 8º-A, do CPC contém mera recomendação ao magistrado para a fixação dos honorários sucumbenciais por equidade, podendo ele deixar de aplicar os valores constantes da tabela de honorários da OAB. Fixação da verba honorária por equidade em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1004902-48.2023.8.26.0462; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Poá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

APELAÇÃO. Telefonia. Ação indenizatória por danos morais. Sentença de procedência. Recurso da ré. Descabimento. Autor que contratou o serviço de internet, porém, nunca obteve a integralidade do serviço contratado em razão da instabilidade e indisponibilidade. Empresa de telefonia que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade do serviço ou alguma justa causa que pudesse justificar sua inadequação. Artigos 6º, inciso VIII, do CDC, e 373, inciso II, do CPC. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva por fato do serviço prestado pela ré não elidida. Artigo 14 do CDC. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Possibilidade. Sucessivas e frustradas tentativas de restabelecimento do serviço no âmbito administrativo. Situação que, neste caso específico, extrapola o mero dissabor, desgosto ou aborrecimento da vida cotidiana. Fixação do "quantum" indenizatório em R\$

5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Caráter reparatorio e de desestímulo ao ofensor, sem que haja enriquecimento sem causa. Valor corrigido desde a data do arbitramento. Súmula 362 do C. STJ. Juros moratórios, de 1% ao mês, a partir da citação. Artigo 405 do Código Civil. Responsabilidade contratual. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005619-09.2023.8.26.0576; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024)”

A correção monetária deverá incidir nos termos da nova redação do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, utilizando-se o IPCA/IBGE, com correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora contados da citação, correspondente à taxa referencial do Selic, deduzido o IPCA.

Nos termos do art. 406, do Código Civil, em razão da alteração trazida pela Lei nº 14.905/2024, cujos efeitos iniciam em 30/08/2024, o cálculo de juros aplicáveis à condenação se dará da forma a seguir. Até o dia 29/08/2024, será seguido o antigo regime, aplicando-se juros moratórios de 1% a.m., previsto no art. 161, § 1º do CTN. Após essa data, os juros de mora corresponderão à taxa referencial do Selic, deduzido o IPCA, conforme art. 406, § 1º do Código Civil e observado o § 3º do mesmo artigo.

Ante ao exposto, meu pronunciamento final é pelo **PROVIMENTO PARCIAL do recurso para REFORMAR a r. sentença**, condenando-se a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com a atualização monetária e juros de mora nos termos acima expostos. Mantém-se a improcedência dos demais pedidos.

Em razão do acolhimento parcial do pedido, a sucumbência deve ser recíproca, arcando cada parte com metade das custas e despesas processuais. Além disso, a ré arcará com honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da condenação. Já o autor, sucumbente no pedido de restituição de valores, arcará com honorários advocatícios fixados em 15% do valor requerido a esse título (15% de R\$ 8.805,72), na forma do artigo 85, §§ 2º e 6º, do CPC.

EDUARDO GESSE

Relator