



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409654

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000853-41.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante GABRIEL VISICATTO SOARES (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: **Negaram provimento 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

Apelação Cível nº 1000853-41.2024.8.26.0037

Comarca: 6ª Vara Cível do Foro de Araraquara – Comarca de Araraquara/SP

Juiz Prolator: Dr. Sansão Ferreira Barreto

Apelante: Gabriel Visicatto Soares (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelado: Claro S/A

Voto nº 3.351 – mgg

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. Sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais por entender devida a cobrança de multa por quebra de fidelidade contratual. Apelo do autor. A relação entre as partes é de consumo, mas a inversão do ônus da prova não se aplica automaticamente, exigindo hipossuficiência e verossimilhança das alegações (art. 6º, VIII, CDC). A contratação de serviços de telefonia móvel com fidelidade mínima de 12 meses e cláusula penal por rescisão antecipada foi devidamente comprovada por meio de contrato escrito assinado pelo consumidor. A alegação de que o vendedor teria prometido isenção de multa não se sustentou frente à ausência de prova inequívoca nos autos. A cobrança da multa rescisória configura exercício regular de direito, nos termos do art. 188, I, do Código Civil e da Resolução ANATEL nº 632/2014. Ausente prova da negativação do nome do autor, bem como da ocorrência de qualquer ilícito por parte da concessionária de telefonia, não há que se falar em indenização por danos morais. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração dos honorários.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais, ajuizada por Gabriel Visicatto Soares em face da Claro S/A, cuja sentença julgou improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial, por entender que os serviços contratados — plano de telefonia e TV por assinatura — possuíam cláusula de fidelidade, cujo descumprimento ensejaria multa, prevista contratualmente. Assinalou que não houve comprovação da alegada promessa de isenção, tampouco da negativação, sendo ônus do autor comprovar os fatos constitutivos do direito invocado. Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida (fls. 340/344).

Irresignado, o requerente apela, sustentando, em síntese, que a sentença deixou de considerar a veracidade de suas alegações e não levou em conta o conjunto probatório acostado. Aduz que o vendedor da apelada, agindo como seu preposto, teria afirmado expressamente que a fidelidade não incidiria após o cancelamento do serviço de TV, sendo esta circunstância registrada por meio de conversas por WhatsApp e reiteradas idas à loja. Acrescenta que houve falha na prestação do serviço e que sua condição de consumidor hipossuficiente justificaria a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Destaca que os valores cobrados são exorbitantes, inconsistentes com o serviço originalmente contratado, e que a inclusão de seu nome no SPC, ainda que por plataforma digital, causou-lhe constrangimentos e prejuízos, configurando dano moral *in re ipsa*. Requer, por fim, o provimento do recurso, reformando a r. sentença e julgando procedentes os pedidos iniciais (fls. 347/354).

Em contrarrazões, a apelada Claro S/A pugna pela manutenção integral da sentença, reafirmando que as cobranças decorreram de contrato legítimo, com previsão de multa por quebra de fidelização, em razão do cancelamento antecipado. Defende que a atuação da empresa se deu no exercício regular de direito e que inexistente dano moral indenizável dada à ausência de qualquer ilicitude. Por fim, requereu o desprovimento do recurso (fls. 358/374).

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e sem preparo, porquanto a parte autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 76/77). O recurso está pronto para julgamento.

É o relatório.

Ao que se infere dos autos, em 26 de novembro de 2022, o requerente firmou com a parte ré o contrato de prestação de serviços nº 021186568661, referente à linha telefônica (16) 9 8832-1274. Por meio deste, o autor contratou um plano de telefonia pós-pago e um combo de internet de 400GB, fornecida pela requerida, no valor mensal de R\$199,90.

O plano possibilitava a inclusão de três dependentes sem custo adicional, dos quais dois números foram ativados. Adicionalmente, contratou-se o

serviço da “Claro TV”, em virtude de uma promoção que envolvia a troca de um aparelho celular por um novo, o que elevou o valor do contrato para R\$259,99.

O vendedor da requerida, André, insistiu que a melhor opção seria a contratação do combo, sob o argumento de que o celular novo sairia mais barato. Além disso, o funcionário informou que o valor da conta no primeiro mês seria de R\$259,99, mas que, no segundo mês, o requerente poderia cancelar a “Claro TV” sem incidência de multa de fidelidade, com o valor retornando a R\$199,99. Ocorre que essa promessa jamais se concretizou e a parte autora passou a receber cobrança no valor de R\$1.500,00 em virtude do cancelamento do plano antes do término do período de fidelidade.

Diante desses fatos, o requerente abriu diversos protocolos de reclamação, inclusive perante a ANATEL, para que o problema fosse solucionado. Contudo, a empresa ré informou que não retiraria a multa, uma vez que a cobrança era devida.

Como não restava outra alternativa, e tendo inclusive seu nome sido negativado, o autor ajuizou a presente ação. Em pedido liminar, requereu a exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, o que foi indeferido a fls. 76/77.

A concessionária de telefonia, por sua vez, contestou a ação alegando que o contrato de prestação de serviços nº 163336847 foi pactuado em 26/11/2022, vinculado à linha (16) 9 8832-1274, e que se encontrada cancelado, com saldo em aberto no valor de R\$1.059,35. Afirma que neste primeiro contrato, o autor adquiriu além dos serviços de telefonia, um aparelho celular Motorola EDGE 30 Fusion de 256GB, sendo certo que na oportunidade, o plano foi adquirido por R\$259,90 mensais, com fidelidade de 12 meses. Destaca que em seguida, o requerente firmou um novo contrato, desta vez em 12/05/2023, adquirindo um outro aparelho celular (Samsung Galaxy Z FLIP 4 de 128GB), no valor de R\$209,90 mensais, também com fidelidade de 12 meses. Argumenta que com este novo contrato, o consumidor cancelou as linhas dependentes que estavam em carência de fidelidade, o que gerou a cobrança de multa por descumprimento contratual, ao qual

o autor teve ciência. Sustenta que, uma vez que houve migração de um plano para outro, e com o cancelamento das linhas dependentes, a multa de fidelidade é devida, não havendo que se falar em indenização por danos morais. Por fim, aduz que as informações sobre os valores, planos e forma de pagamento constavam em contrato devidamente assinado pelo requerente, e que não existe nenhum documento nos autos apto a comprovar que de fato o vendedor ofertou o plano conforme alegado pelo consumidor.

Foi apresentada réplica a fls. 302/305.

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

“A ação é improcedente.

Não se descarta que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo (artigo 2º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), todavia, oportuno assentar que, para obter a inversão do ônus da prova é preciso não apenas ser o consumidor hipossuficiente, mas, também, oferecer alegação verossímil, de acordo com as regras ordinárias de experiência (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor). [...]

Na hipótese, não se verifica a verossimilhança das alegações, pois pelo que se verifica dos autos, houve a contratação dos serviços de (i) plano pós-pago. (ii) combo de 400GB de internet, e (ii) Claro TV, e é sabido que tais serviços têm prazo de fidelização de ao menos doze meses. Ademais, ao que consta, a cláusula de fidelidade foi devidamente informada nos respectivos contratos (fls. 389/396), sendo legítima, portanto, a cobrança da multa pelo rompimento da avença antes do termo 'ad quem'. [...]

No mais, a alegação de que representante da ré teria ofertado condições diversas daquelas constantes do contrato não foi demonstrada nos autos. Portanto, não comprovou a parte autora, por meio de seus prepostos, ter a parte ré praticado qualquer ato ilícito no que diz respeito as condições dos produtos contratados, tampouco falha na contratação, ônus do qual não se desincumbiu, a teor do disposto no artigo 373, inciso I, do CPC.

Elementar que o ônus da ação é da parte autora, a quem incumbe a prova dos fatos afirmados, como se traduz na teoria clássica romana 'actori incumbit onus probandi'. Esse princípio está definido no art. 373, inciso I da lei adjetiva, quando fixa que incumbe a parte autora o ônus da prova “quanto ao fato constitutivo de seu direito”. [...]

Desse modo, mesmo que a parte ré conteste apenas negando os fatos em que se baseiam a pretensão da parte autora, a ação será improcedente, se a parte autora não demonstrar a veracidade dos fatos constitutivos de seu pretense direito. No caso, desse mister a parte autora não logrou êxito em cumprir, razão pela qual é improcedente a ação proposta.

Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, arcará a parte autora com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

A cobrança deverá obedecer ao disposto no

§3º do artigo 98 do CPC, por ser a parte autora beneficiária da assistência judiciária gratuita fls. 76/77.”

Pois bem.

De início, constata-se que a relação existente entre as partes constitui típica relação de consumo, havendo de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor. Assim, as questões mencionadas nos autos 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 deve 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.

Da leitura dos autos, depreende-se que o autor era vinculado ao plano “Claro Pós 200GB – Combo SVA”, referente à linha telefônica (16) 9 8832-1274, habilitado/contratado em 26/11/2022. Este plano previa expressamente multa por cancelamento antes do prazo de fidelidade de 12 meses (fls. 190/196). Ciente dessas condições, o apelante cancelou o contrato em 12/05/2023, migrando para o plano “Oferta Conjunta Claro Mix”, o que gerou a multa por descumprimento do período de carência.

Com efeito, a Resolução nº 632/2014 da ANATEL dispõe que, nos casos de expressa previsão contratual, é permitida, em contratos de telefonia, a cobrança de multa por rescisão contratual antes do término do prazo de permanência².

E mais. A referida Resolução em seu artigo 57, §§3º e 4º, disciplina

² Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora pode exigir o valor da multa estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

quais informações devem constar no contrato de permanência, bem como a possibilidade de o consumidor optar por outros serviços, caso não se interesse pelo benefício oferecido³.

Ora, incontestável que o recorrente, na qualidade de consumidor, estava ciente do período mínimo de permanência de 12 meses, sendo que assinou o termo de contratação (fls. 190/196) e, durante todo o período de vigência até a pretendida rescisão antecipada, não demonstrou qualquer insurgência quanto ao período ofertado, tampouco demonstrou interesse em um prazo de fidelização menor.

Além disso, embora mencione que o plano inicial tinha o valor de R\$ 199,90, tal alegação carece de fundamento. Isso porque, de acordo com o documento juntado pelo próprio autor (fls. 15/18) e as faturas apresentadas pela ré (fls. 204/218), observa-se que os valores dos serviços eram de R\$ 209,90 e R\$ 259,90.

Ademais, apesar das mensagens trocadas entre o apelante e o funcionário da empresa ré (fls. 50/65), constata-se a ausência de qualquer elemento probatório robusto que demonstre, de maneira inequívoca, que no instante da formalização do contrato de prestação de serviços, tenha sido feita ao apelante a promessa formal de que o eventual cancelamento antecipado do vínculo contratual não ensejaria a cobrança da multa rescisória.

Igualmente, não há comprovação nos autos de que o nome do autor tenha sido negativado, conforme demonstrado pela apelada (fls. 151). Contudo, ainda que houvesse ocorrido a negativação, esta configuraria exercício regular do direito da requerida, em face do inadimplemento contratual do recorrente.

Nesse sentido, é o entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça:

³ Art. 57 [...] §3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;
II - a descrição do benefício concedido e seu valor;
III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,
IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§4º Caso o Consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Ofensa ao princípio da dialeticidade que não se identifica na espécie. Preliminar rejeitada. Aplicação do CDC. Autor empresário que figura como destinatário final do serviço (de telefonia) fornecido pela ré, independentemente do uso que dele faz (insumo indireto). Inteligência do art. 29 do CDC. Cláusula de permanência contratada por 24 meses. Possibilidade, nos termos da Res.-ANATEL nº 632/2014. Entendimento pacífico desta Câmara de que a renovação sucessiva automática do contrato não permite aplicar multa a partir de novo prazo de permanência. Caso concreto, entretanto, a revelar situação diversa, em que foi celebrado novo contrato, com expressa anuência do consumidor. Penalidade exigível em razão do cancelamento da linha antes do prazo mínimo ajustado. Honorários majorados. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1008545-86.2024.8.26.0071; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru – 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2024; Data de Registro: 24/09/2024).

Apelação Cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito – Multa por fidelização exigida por empresa prestadora de serviços de telefonia – Prazo de fidelidade superior a 12 meses – Possibilidade em caso de clientes corporativos – Inteligência do art. 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL – Prazo de fidelização e a multa expressamente previsto no contrato – Força vinculante do contrato – Pedido inicial julgado improcedente – Sentença reformada – Recurso da ré provido. (TJSP; Apelação Cível 1068135-75.2022.8.26.0002; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de

São Paulo – 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/06/2023; Data de Registro: 20/06/2023).

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com rescisão contratual e indenização por danos morais - Contrato de prestação de serviço de telefonia móvel – Permanência mínima ajustada em 24 meses – Quebra de fidelidade – Ocorrência – Multa exigível – Dano moral – Não ocorrência – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003651-87.2023.8.26.0011 Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2023; Data de Registro: 14/12/2023).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória. Serviço de telefonia móvel. Encerramento contratual durante o período de fidelidade. Cobrança de multa. Exercício regular de direito. Funcionamento normal da rede contratada e uso regular da linha de telefone móvel pelo titular. Valor da multa proporcional ao benefício oferecido e o tempo restante para o término do prazo de permanência (art. 58 da Resolução nº 632 da ANATEL). Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1045832-80.2022.8.26.0224; Relator (a): Deborah Ciocci; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2023; Data de Registro: 28/07/2023).

Portanto, a multa gerada em razão do encerramento contratual durante o prazo de fidelidade é legítima, tendo a prestadora dos serviços de telefonia móvel agido no exercício regular de direito.

No mais, tem-se prejudicado o pedido de indenização por danos morais.

Ante o exposto, **meu pronunciamento final é pelo DESPROVIMENTO do recurso de Apelação, mantendo-se a r. sentença**, sem quaisquer reparos. O apelante fica condenado na forma estabelecida na sentença, ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais majoro para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos moldes do artigo 85, §§2º e 11, do Código de Processo Civil, observado o benefício da justiça gratuita (artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil).

EDUARDO GESSE

Relator