



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410923

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001305-90.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante LEANDRA CRISTINA DA CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

CLAUDIA MENGE
Relatora
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001305-90.2024.8.26.0024

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelante: LEANDRA CRISTINA DA CUNHA

Apelado: TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Ação: Condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos materiais e morais

Comarca: Andradina – 2ª vara

Juiz prolator: Mateus Moreira Siketo

Voto nº 8.179

APELAÇÃO. Ação condenatória de obrigação de fazer e de indenização por danos materiais e morais. Alteração unilateral de plano de telefonia móvel contratado pela consumidora. Pretensão de restabelecimento do plano anterior, devolução em dobro da quantia paga a maior e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

- Alteração do plano contratado pelo consumidor. Mudança possível quando a operadora não mais pratica o plano original, desde que o cliente tome ciência prévia a respeito, conforme Resolução nº 623/2014, da ANATEL.

- Relação de consumo. Responsabilidade objetiva e inversão do ônus da prova. Ausente comprovação de que a consumidora recebera claro aviso sobre a mudança. Falha na prestação de serviços. Impositivo compelir a ré a

restabelecer as condições do plano anterior.

- Restituição dobrada dos valores cobrados.

Falha na prestação de serviços. Impositivo compelir a ré a restituir, em dobro, os valores pagos a maior pela cliente. Precedentes.

- Danos morais. Não caracterização. Mudança de preço que não implicou reflexos lesivos. Inviável cogitar a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. Relatório

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto por **LEANDRA CRISTINA DA CUNHA** contra a r. sentença de fls. 166/171, de relatório adotado, de improcedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** por ela promovida contra **TELEFÔNICA BRASIL S/A**.

Em razões recursais (fls. 175/190), a apelante assevera que a alteração do plano foi realizada de forma arbitrária pela apelada que, além disso, ocorreu sem aviso prévio. Diz que o valor da mensalidade não condiz com o valor contratado, o que tem impacto em seu orçamento mensal; que os danos materiais e morais ficaram configurados; que a teoria do desvio produtivo do consumidor deve ser aplicada; que a situação narrada gera enriquecimento ilícito da apelada.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo, por força da justiça gratuita e respondido (fls. 195/201).

II. Fundamentação

II.1. A apelante, usuária de serviços de telefonia móvel prestados pela apelada, é titular da linha (18) 99654-7714 e aderiu ao plano “VIVO CONTROLE 7GB - ANUAL”, pelo valor mensal de R\$ 53,35 (fl. 2). Segundo relato inaugural, a partir de abril/2023, o valor mensal foi alterado para R\$ 58,00 (fl. 2), sem anuência da apelante, que, por esse motivo, busca a condenação da operadora de telefonia a restabelecer o valor original contratado, a restituir, em dobro, os valores pagos a mais e a pagar indenização por danos morais. A pretensão autoral foi desacolhida pelo juízo de origem e contra essa solução se volta a insurgência recursal.

II.2. Respeitado o posicionamento adotado em primeiro grau, o arcabouço probatório constante dos autos demonstrou a falha cometida pela operadora de telefonia, que alterou, de forma unilateral e sem prévia comunicação, as condições do plano a que a cliente originalmente aderira.

No caso, as faturas de consumo que acompanharam a exordial (fls. 35/40) são suficientes para corroborar a narrativa apresentada pela consumidora, de que houve alteração do plano de telefonia móvel ao qual aderira, com consequente aumento da contraprestação pecuniária exigida em razão dos serviços utilizados.

Até agosto/2023, como cliente do plano “VIVO CONTROLE 7GB - ANUAL”, a apelante pagava pelos serviços o valor de R\$ 53,35 (fls. 35). A partir de setembro/2023, houve reajuste para R\$ 58,00 (fls. 38). A apelante questionou a alteração e afirma que não solicitou mudança e sequer foi informada de que ocorreria.

Diante desse cenário, competia à apelada demonstrar que foi legítima a alteração de plano questionada pela consumidora, seja porque é caso de inverter o ônus da prova - frente a verossimilhança da versão da apelante -, seja porque não é possível exigir da apelante a produção de prova de fatos negativos, quais sejam, a ausência de pedido de modificação do plano e a falta de notificação prévia a respeito da alteração.

II.3. Nesse ponto, a Resolução nº 623/2014 da ANATEL autoriza a extinção/modificação de planos telefônicos, desde que precedida de informação ao consumidor sobre a alteração e sobre as características do novo pacote oferecido, inclusive quanto à diferença de preço. É o que resulta do art. 52 da referida Resolução: *“As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC”*.

A apelada não fez prova de que observara as exigências normativas ao promover a alteração do plano ao qual a apelada aderira. O aviso que constou da fatura com vencimento em 6/9/2023 (fls. 38 e 131) não foi prévio, mas posterior à alteração de preço, tanto que essa fatura foi emitida com o valor da mensalidade já modificado.

Por isso, está caracterizada a falha na prestação de serviços, tendo em vista que a medida adotada pela operadora, apesar de autorizada pela ANATEL, deixou de observar as formalidades normativas impostas pelo mesmo órgão regulatório, se

deu de forma unilateral e não foi previamente comunicada ao cliente. É, portanto, abusiva.

Desse modo, é impositiva a condenação da apelada a restabelecer as características do plano anterior (“VIVO CONTROLE 7GB - ANUAL”) e retomar as cobranças pelo valor originalmente contratado (R\$ 53,35 mensais).

II.4. A devolução do acréscimo sobre as mensalidades é consequência direta do reconhecimento de que são indevidos. E a restituição dobrada é mesmo impositiva. Trata-se de cobrança indevida realizada pela apelada no desenvolvimento da atividade lucrativa a que se dedica, ao amparo de alteração de plano de serviços não autorizada pela apelante, nem objeto de prévia comunicação pela apelada.

Nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, a restituição dobrada é cabível, uma vez que a apelada sequer sugeriu engano justificável cercado de mínima razoabilidade. O C. Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento quanto à aplicação da restituição dobrada, inclusive quanto a estar desvinculada de considerações acerca do aspecto anímico do fornecedor ao exigir valor indevido (EARESP 676.608/RS, em 21/10/2020):

"1. A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

2. A repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não-contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do lapso prescricional (10 anos, artigo 205 do

Código Civil) a exemplo do que decidido e sumulado (Súmula 412/STJ) no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de medida de tarifas de água e esgoto.

3. Modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não-decorrentes da prestação de serviço público a partir da publicação do acórdão".

Os valores a serem restituídos devem ser atualizados desde cada pagamento indevido pela variação do IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil. Juros de mora de 1% ao mês serão contados desde a citação. A partir de setembro/2024, os juros incidirão na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil).

II.5. Quanto aos danos morais, a situação vivenciada pela consumidora, apesar de desagradável, não teve o condão de gerar lesão anímica passível de reparação, porque não houve anotação negativa, cobrança vexatória ou suspensão dos serviços em decorrência da alteração contratual, certo que a mera cobrança de dívida de valor maior que o devido não caracteriza, por si só, dano moral.

Importante acrescentar, ainda, que não é aplicável ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que a apelante não demonstrou ter dedicado tempo excepcional na tentativa de compreender a alteração e solucionar a questão.

Outro, aliás, não foi o entendimento adotado por este E. Tribunal de Justiça ao julgar caso análogo e concluir que o consumidor não experimenta dano moral em decorrência da alteração

unilateral e não comunicada de plano de telefonia móvel, confira-se ementa:

“TELEFONIA. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Alteração unilateral de plano de telefonia. Possibilidade, desde que cientificado o consumidor com antecedência, nos termos da Resolução 623/2014 da ANATEL. Ônus da prova relativo à notificação. Não demonstração. Falha na prestação de serviços configurada. Responsabilidade objetiva. Restabelecimento de plano equivalente. Danos morais. Descabimento. Mero aborrecimento. Precedentes. Sucumbência recíproca reconhecida. Recurso parcialmente provido.” (TJSP, Apelação Cível nº 1001337-56.2022.8.26.0189, 36ª Câmara de Direito Privado, Relator MILTON CARVALHO, julgado em 24/05/2022).

Dessa forma, em que pese o reconhecimento da falha na prestação de serviços, consistente na alteração unilateral de plano de assinatura promovida pela operadora de telefonia, não ficou evidenciado que a apelante empregou grandes esforços ou se viu obrigada a desviar suas competências para tentar resolver o problema de consumo causado pela fornecedora.

II.6. O novo desfecho agora atribuído à lide teve o condão de estabelecer decaimento recíproco das partes, com a consequente adequação da disciplina acerca das verbas de sucumbência. É caso de atribuir a ambas as partes o pagamento de custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada uma. No que toca aos honorários, a apelada pagará honorários ao advogado da apelante e a apelante pagará honorários à advogada da apelada, fixados, nos dois casos, em 10% do valor atualizado da causa, observados os benefícios da gratuidade que beneficiam a apelante.



III. Conclusão

Ante os fundamentos expostos, pelo meu voto,
DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

CLAUDIA MENGE
Relatora