



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418303

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008665-32.2019.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante ÉDILA RODRIGUES DE JESUS SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36367

Apelação Cível 1008665-32.2019.8.26.0451

Apelante: Édila Rodrigues de Jesus Souza

Apelado: Claro S/A

Comarca: Piracicaba

Juiz: Felipe Rosa Pereira

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. Prestação de serviços. Telefonia. Contratação fraudulenta feita por terceiro em nome da autora. Falsificação da assinatura da autora constatada em prova pericial. Sentença de parcial procedência. Dano moral configurado. Fato que extrapola o mero dissabor. Perda do tempo útil da consumidora para solução do ilícito causado pela ré. Teoria do desvio produtivo aplicável ao caso. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença por meio da qual, nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória, foi julgada parcialmente procedente a pretensão, para declarar inexigível o débito. Pela sucumbência na maior parte da ação, a ré foi condenada ao pagamento de custas e despesas do processo, além de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da causa (fls. 298/301).

Inconformada, apela a autora. Faz resumo dos fatos. Alega que o laudo pericial atestou a falsificação da assinatura da autora no contrato que deu origem à cobrança. Colaciona jurisprudência. Afirma que a situação violou seus direitos da personalidade. Requer, ao final, a reforma da sentença, para que a ré seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 307/315).

Houve resposta (fls. 321/327).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Consta dos autos que a autora compareceu à loja da Claro S/A para contratar plano pós-pago de telefonia celular, mas desistiu da contratação antes de formalizá-la. Narra a autora que, mesmo assim, recebeu cobrança pelo plano que não contratou. Conta, também, que ao se dirigir à loja da ré para solucionar o problema, foi informada pelo atendente que nada poderia ser feito, pois havia a sua assinatura no termo de adesão.

Foi realizada perícia grafotécnica, em que se concluiu pela falsidade da assinatura da autora no contrato (fls. 259).

Respeitado o posicionamento do Juízo *a quo*, ainda que da contratação fraudulenta não tenha decorrido a negativação do nome da autora, a situação vivenciada extrapola o aborrecimento tolerável e comum à vida cotidiana, pois a consumidora teve sua assinatura falsificada, tendo que dedicar parcela considerável de seu tempo para solucionar o ilícito causado pela ré, que não lhe ofereceu qualquer suporte, embora tivesse meios para solucionar a questão.

A esse respeito, o doutrinador Marcos Dessaune desenvolveu a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, segundo a qual é dano indenizável, e não mero aborrecimento, o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por ato ilícito dos fornecedores.

Cabível ao caso a aplicação da teoria referida, já que, conforme relatado e comprovado, a parte autora teve de dispersar seu tempo produtivo para solucionar o problema decorrente do ato ilícito da ré, dirigindo-se à loja para

esclarecer a cobrança, sem que qualquer providência fosse adotada pela apelada.

Destaca-se decisão anterior deste E. Tribunal, em caso análogo, ao qual foi aplicada a teoria do desvio produtivo:

Prestação de serviços. Monitoramento. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenizatória. A consumidora, que teve os seus dados indevidamente utilizados e a sua assinatura falsificada, investiu tempo e diligências a fim de resolver a questão extrajudicialmente, sem sucesso, o que justifica a condenação da prestadora de serviços ao pagamento de indenização por dano moral. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Precedentes do Col. STJ e desta E. Corte. Indenização fixada em R\$3.000,00, quantia compatível com as circunstâncias do caso vertente e as finalidades da condenação, sem impor gravame excessivo à ofensora ou gerar vantagem desproporcional à vítima. Encargos da sucumbência atribuídos integralmente à prestadora de serviços, em razão da sucumbência mínima da consumidora. Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1004814-03.2019.8.26.0348; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2022; Data de Registro: 01/02/2022).

Acerca do *quantum* indenizatório, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção

imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há falar em indenização inexpressiva, pífia, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarrete o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido. Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: *“após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido”* (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107).

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados e o desvio produtivo observado no caso, conclui-se que o valor de **R\$ 5.000,00** é razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a parte autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ela enriquecimento sem causa.

Em situação similar, já decidiu este E. Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de nulidade contratual cumulada com devolução de valores e indenização por danos morais – Contratação, por pessoa jurídica, via e-mail, de pacote de serviços telefônicos – Prestação de serviços diversos do contratado, falsificada a assinatura do representante legal, com cobranças ilegais – Falsidade da assinatura apurada em perícia judicial – Condenação da ré a restituir ao autor os valores pagos, bem como ao

*pagamento de indenização por danos morais – Inconformismo – Recurso busca reconhecer a inaplicabilidade do CDC ao caso e afastar os danos morais – Sentença que afastou a aplicação do CDC – Recurso não conhecido nesta parte - **Danos morais configurados e arbitrados pelo juízo em R\$5.000,00 (cinco mil reais) – Falsificação de contrato e cobranças indevidas suficientes para caracterizar o dano moral - Valor bem fixado para o caso dos autos** - Recurso não provido, na parte conhecida (TJSP; Apelação Cível 1001318-80.2017.8.26.0462; Relator (a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Poá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2020; Data de Registro: 27/04/2020)*

Dessa forma, a sentença comporta reforma, para que seja julgada procedente a demanda, condenando-se a ré, também, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora incidentes a partir do evento danoso (Súmula nº 54 do C. Superior Tribunal de Justiça), calculados na forma do art. 406 do Código Civil.

Ante o exposto, ***dá-se provimento*** ao recurso.

ANA LÚCIA ROMANHOLE MARTUCCI
Relatora