



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418325

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018740-67.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante CLARO S/A, é apelada PRISCILA GALVÃO FIGUEIREDO (JUSTIÇA GRATUITA).

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), EDUARDO GESSE E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1018740-67.2024.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS (6 VC)

APTE: CLARO S/A

APDA: PRISCILA GALVÃO FIGUEIREDO

JD 1° GRAU: ALESSANDRO DE SOUZA LIMA

VOTO N° 56.905

APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Pleito de assistência judiciária gratuita deduzido por pessoa física. Demonstração, *quantum satis*, da efetiva necessidade ao benefício. Deferimento que se afigura regular. Valor da causa que corresponde ao conteúdo econômico de demanda. Regularidade. Compreensão dos arts. 291 e 292 do Código de Processo Civil. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Cabimento. Havendo questionamento por parte do cliente, cabe à concessionário do serviço comprovar a regularidade da cobrança. Hipótese em que a apelante admitiu ter realizado o cancelamento das faturas com valores incorretos, porém houve a suspensão indevida dos serviços contratados – telefonia móvel e internet. Inexistência de pagamentos que afasta a aplicação da sanção prevista no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada em valor razoável, em conformidade com as circunstâncias do caso, que não admite alteração. Recurso da ré provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **CLARO S/A** nos autos da ação de obrigação de fazer c. c. repetição de indébito e indenização por dano moral que lhe move **PRISCILA GALVÃO FIGUEIREDO**, cujos pedidos foram julgados procedentes para obrigar a ré a restabelecer os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços e emitir faturas conforme contratado pela autora, tornando definitiva a tutela de urgência concedida, bem como à devolução de todos valores indevidamente cobrados, a serem apurados na fase de cumprimento da sentença, corrigidos pela Tabela Prática do E. TJSP desde cada cobrança e acrescido de juros de mora de um por cento (1%) ao mês a partir da citação, além de condená-la ao pagamento de indenização por dano moral na quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais) e multa pelo descumprimento da tutela de urgência no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais), ambos corrigidos pela Tabela Prática do E. TJSP desde a publicação da sentença e com juros de mora de um por cento (1%) ao mês a partir da citação, arcando a vencida com as despesas processuais e verba honorária fixada em vinte por cento (20%) do valor da condenação.

Pugnou a ré apelante, inicialmente, pela concessão de efeito suspensivo ao recurso.

Alegou, resumidamente, que a apelada não faz jus à justiça gratuita, porquanto contratou advogado particular para o ajuizamento da demanda, devendo ser revogado o benefício a ela concedido; que o valor da causa é incorreto, devendo ser excluído o montante pretendido a título de dano moral, ou fixado outra quantia adequada; que houve cancelamento da cobrança pelo serviço não contratado pela cliente, não existindo pendências ou negativações que justifiquem a fixação de indenização por dano moral; que é ônus da apelada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovar o fato constitutivo do seu direito, não sendo cabível a inversão do ônus da prova; que não praticou ato ilícito; que não é cabível a devolução de qualquer valor, muito menos em dobro, pois não houve pagamento; que é excessiva a indenização, devendo serem fixados a correção monetária e os juros de mora a partir do arbitramento; que a apelada deve arcar com os encargos da sucumbência, pelo princípio da causalidade, ou que sejam fixados os honorários advocatícios com base no proveito econômico obtido.

Foram oferecidas contrarrazões, com pleito de desprovimento do recurso.

Anota-se o preparo (fl. 394).

É o relatório.

Dispõe o art. 98 do Código de Processo Civil que a pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei.

No caso em análise, a apelada informou que não tem atividade formal de trabalho desde 2010 e não dispõe de fonte de renda.

Os documentos de fls. 54/58 revelam que ela não apresentou declaração de imposto de renda em nos últimos exercícios fiscais e é proprietária de um veículo modelo Chevrolet Prisma, não havendo demonstração de que tenha outros bens ou fontes de rendimentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pontifique-se, que a contratação de advogado particular não impede a concessão de gratuidade da justiça ao postulante, conforme dispõe o § 4º¹ do art. 99 do Código de Processo Civil.

Assim, o quadro apresentado indica que a apelada não tem condições de arcar com as despesas do processo sem prejuízo do seu próprio sustento e da sua família, circunstância que autoriza a manutenção do benefício concedido, até eventual comprovação em contrário.

Os arts. 291 e 292 do Código de Processo Civil estabelecem alguns critérios para a fixação do valor da causa que, de uma forma geral, deve corresponder ao conteúdo econômico da pretensão, e mesmo as causas que não tenham valor econômico imediato devem indicar o respectivo valor por estimativa.

O critério para a quantificação do valor da causa, em não havendo especificidade, é o valor econômico desejado, somente sendo possível afastar esse parâmetro se não for possível determinar a extensão da pretensão deduzida.

No caso, o valor da causa (R\$14.562,55) corresponde à soma da indenização por dano moral pretendida (R\$14.120,00) com a quantia cuja restituição se almeja (R\$442,50), o que atende os parâmetros legais.

Superadas essas questões, tem-se que a apelada alegou que contratou serviços de telefonia

¹ § 4º A assistência do requerente por advogado particular não impede a concessão de gratuidade da justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

móvel e internet com a apelante, pelo valor fixo mensal de R\$159,23 (cento e cinquenta e nove reais e vinte e três centavos), porém houve a cobrança por outros serviços não solicitados, a partir da fatura com vencimento em 25 de abril de 2024.

Consigne-se, que a relação jurídica entre as partes é de consumo, pois a apelada é destinatária final dos serviços fornecidos pela apelante, assim, o caso deve ser analisado sob a ótica do regime protetivo do Código de Defesa do Consumidor, especialmente quanto à inversão do ônus da prova.

Desta forma, havendo reclamação por parte da cliente, cabia à apelante demonstrar que a apelada efetivamente contratou o serviço questionado, o que não ocorreu. Muito pelo contrário.

Quanto a esse ponto, a prestadora do serviço admitiu que, após reclamação da consumidora, procedeu o cancelamento dos serviços questionados, a revelar, portanto, que houve erro nas cobranças realizadas.

O art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Logo, para que haja a devolução em dobro do indébito, é necessária a comprovação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

três requisitos: a) que a cobrança tenha sido indevida; b) que haja efetivo pagamento pelo consumidor; c) e a ausência de engano justificável do fornecedor.

Na espécie, tem-se que não houve pagamento das faturas questionadas, tanto é que foi deferida medida de urgência, confirmada na r. sentença, para que a ré emitisse novas faturas, o que ela não cumpriu, devendo arcar com a multa diária preconizada.

Assim, não há que se falar em restituição, muito menos em dobro, sendo cabível, apenas, a emissão de novas faturas com os valores corretos.

No que tange ao alegado dano moral, consta que houve a suspensão dos serviços de telefonia e internet contratados, em razão do não pagamento das faturas com valores incorretos.

Alinhe-se, que o controle rigoroso dos serviços oferecidos aos consumidores é dever imposto às concessionárias, a fim de que equívoco dessa natureza seja evitado e o serviço seja prestado regularmente.

Nesta senda, forçoso reconhecer que a apelante agiu em dissonância com o dever de boa-fé, imposto a todos, nos termos do art. 422 do Código Civil, merecendo ser responsabilizada pelo descumprimento injustificado da prestação do serviço telefônico.

A situação delineada mostra-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incompatível com a segurança e continuidade de serviços essenciais, razão pela qual a atuação da concessionária caracteriza violação capaz de gerar ilicitude, sendo a lesão anímica inquestionável.

A pouca preocupação da apelante com o direito da apelada constitui-se em violação que induz à dor da alma, ao sentimento de amesquinamento de direito, sofrimento que refoge ao que de ordinário ocorre e, portanto, exige pronta reparação.

Neste contexto, plenamente devida a imposição de sanção pecuniária à apelante para o fim de, ao menos, abrandar os momentos de dissabor suportados indevidamente pela apelada.

No tocante ao *quantum* indenizatório, a questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela por parte do julgador, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a dor moral.

Destarte, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e atentando-se às peculiaridades do caso em tela, sobretudo quanto à intensidade do dano impingido, o tempo em que o serviço ficou indisponível e, ainda, cuidando-se de assegurar à lesada uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, tem-se como adequada a indenização de R\$5.000,00 (cinco mil reais), que não constitui enriquecimento ilícito e nem retira o seu caráter pedagógico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se que, em se tratando de responsabilidade contratual, os juros de mora foram corretamente fixados a partir da citação, na forma do art. 405² do Código Civil, e a correção monetária da data do arbitramento (Súmula 362³/STJ).

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso da ré, tão só, para afastar a condenação à restituição, em dobro, de valores referentes às faturas impugnadas.

Consagrada a sucumbência recíproca, cada litigante arcará com as próprias despesas processuais e com os honorários do advogado da parte contrária, ora fixados em quinze por cento (15%) cento do valor da condenação por dano moral em prol do advogado da autora, e em R\$400,00 (quatrocentos reais) para o patrono da ré, vedada a compensação e observada a justiça gratuita deferida à autora.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR

² Art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.

³ "A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento".