



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420594

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014925-65.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante WAGNER DA SILVA (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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA
Relatora
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1014925-65.2024.8.26.0576

APELANTE: WAGNER DA SILVA

APELADA: CLARO S/A

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO – 8ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ DE DIREITO: Túlio Marcos Faustino Dias Brandão

VOTO Nº 27.181

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência do pedido. Apelação do autor. Fatura eventualmente cadastrada no "débito automático" não desonera a parte autora da comprovação do pagamento. Interrupção do serviço. Ausência de ilicitude. Demandante que não logrou êxito na produção de provas aptas a demonstrar os fatos por ele alegados, constitutivos do direito cuja tutela pleiteara. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença prolatada a fls. 249/252, que julgou improcedente o pedido de formulado na ação de indenização por danos morais, ajuizada por WAGNER DA SILVA em face de CLARO S/A.

O demandante foi condenado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, o vencido apela (fls. 255/262), buscando a reforma do julgado, sob a alegação de que o d. Juízo de primeiro grau não exigiu qualquer prova que demonstrasse a existência ou a regularidade do acordo mencionado pela ré, além de negligenciar a confissão administrativa da recorrida, constante na resposta ao Procon, na qual admite falha na prestação de serviços. Argumenta que as linhas

telefônicas estavam vinculadas à mesma conta, cadastradas em débito automático e o cancelamento unilateral de apenas uma delas é inexplicável. Ressalta que a ré não justificou o cancelamento da linha telefônica, o que evidencia falha na prestação dos serviços. Tal atitude gerou prejuízos significativos ao autor, que foram ignorados no “decisum”.

Recurso isento de preparo e contrarrazoado a fls. 266/269.

É o relatório.

As razões do recurso, portanto, preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, tendo sido apresentados os fundamentos de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos. Trata-se de ação de indenização por danos morais movida por WAGNER DA SILVA em face de CLARO S.A. Segundo a causa de pedir, o autor é cliente da requerida, mantendo contrato de prestação de serviços de telefonia móvel pós-paga sob o número 1799215-1629, além de possuir uma linha adicional identificada pelo número 1799141-1813. Destacou que as faturas referentes ao serviço contratado são debitadas automaticamente da conta bancária do autor, vinculada ao número final 1626. Relatou que, de forma negligente, a ré alega que a fatura referente ao mês de maio não teria sido quitada, razão pela qual houve o cancelamento unilateral da linha. Pontuou que a informação é inverídica, pois possui comprovante de pagamento e

protocolos de atendimento junto à ré, datados de 21.11.2023, sob números 2023 150754 1459 e 2023 15090952001, nos quais buscou solucionar o equívoco, sem êxito. Postulou seja a requerida condenada ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00. A ré apresentou contestação às fls. 63/72. Impugnou os benefícios da assistência judiciária deferidos ao autor. Suscitou a inexistência de hipossuficiência técnica e impossibilidade da inversão do ônus da prova. Arguiu a ocorrência de decadência do direito do autor. No mérito, afirmou que a linha objeto da presente lide encontra-se ativa e em nome da parte autora. Alegou que, em 24.07.2023, as partes realizaram acordo, que foi descumprido pelo autor devido a ausência de pagamento. Narrou que o demandante não efetuou o pagamento da parcela do acordo com vencimento em 25.10.2023, o que ocasionou a suspensão dos serviços. Pontuou que o requerente não juntou os comprovantes de pagamento, apesar de alegar que estão em dia. Sustentou que a suspensão ocorreu em exercício regular de um direito, advindo de inadimplência pelo usuário. Pugnou a improcedência. Houve réplica (fls. 240/247). É o relatório”.

O juiz de primeiro grau julgou o pedido improcedente e contra tal desfecho se volta o demandante.

Pois bem.

O Magistrado sentenciante fundamentou sua decisão no fato de o autor não ter comprovado o pagamento das faturas.

Ainda que o autor não entenda admissível a apresentação de provas oriundas de telas sistêmicas, a ele cumpria a

prova de suas afirmações, nos termos do art. 373, I do CPC, fato não verificado, ressaltando que, neste caso específico, as telas sistêmicas apresentadas pela ré no corpo de sua contestação, fazem cair por terra as alegações do demandante no sentido de ausência de inadimplemento.

É certo que no acordo mencionado pelo apelante, firmado com a ré junto ao Procon, ela admitiu que *“ocorreu um erro referente a Conta 152423664 do qual a fatura não estava vinculada ao contrato residencial. Desta forma o consumidor estava efetuando o pagamento somente dos valores referentes a internet residencial”*. Mas na cópia do documento que o próprio autor trouxe aos autos, também consta que *“sua reclamação já foi atendida, em que foi realizado a correção do cadastro e as próximas faturas já viram unificadas para pagamento via débito em conta e foi realizado o cancelamento de todo o débito referente a Conta 152423664 e realizado a restituição do sinal das linhas. Por acordo comercial concedemos o desconto de R\$ 158,87 para as próximas fatura Claro Móvel”*. (fls. 15/17).

Se houve outro tipo de convenção entre as partes, cabia ao autor comprová-la, como também comprovar o adimplemento das faturas.

No entanto, apesar de ter trazido aos autos cópias de algumas delas, não comprovou o pagamento respectivo.

E, como bem observou o Juiz sentenciante, *“o fato de a fatura eventualmente ter sido cadastrada no “débito automático” não desonera a parte autora da comprovação do pagamento, uma vez que o efetivo adimplemento dependerá não só da disponibilidade de*

numerário suficiente na data do vencimento, mas também da atuação escorreita da casa bancária no cumprimento do pagamento determinado; assim, deveria a parte autora ter carreado aos autos extratos bancários, a fim de comprovar o efetivo adimplemento, mas assim não fez, quedando-se inerte”.

Não se vislumbra qualquer ato ilícito praticado pela apelada com a interrupção do serviço. O autor não teve sua honra atingida ou foi submetido a situação humilhante e vexatória passível de indenização, não havendo fundamento para sua concessão diante dos pormenores do caso.

Ilícito indenizável é aquele que interfere na esfera da dignidade, do bom nome, do equilíbrio psíquico ou emocional da pessoa física.

Decididamente, não é essa a hipótese dos autos.

Vê-se, portanto, que nada mais precisa ser dito, eis que se mostra correta a decisão do Juízo singular, ainda que divorciada da vontade da recorrente.

Não sendo provido o recurso, e tendo a parte adversa apresentado contrarrazões, incide a hipótese do § 11, do artigo 85 do Código de Processo Civil. Assim sendo, mostra-se coerente com a disposição legal a majoração dos honorários de sucumbência recursal para 12% sobre o valor da causa, sopesado o trabalho realizado em ambas as fases do processo e observada a gratuidade de justiça concedida ao apelante.

Adverte-se que a eventual oposição de embargos de

declaração manifestamente protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Para o fim de interposição de recursos aos Tribunais Superiores, consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, sendo desnecessária a menção do preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora
-assinatura digital-