



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426709

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002626-63.2024.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que é apelante LUIS CARLOS MACHADO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.879

Apelação nº 1002626-63.2024.8.26.0218

Apelante: LUIS CARLOS MACHADO

Apelado: CLARO S/A

Comarca: Foro de Guararapes - 1ª Vara

APELAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame versa sobre a contestação por parte do Autor em relação à cobrança de serviços móveis de telefonia não contratados, que aumentaram sua fatura mensal em valor significativo, configurando falha na prestação de serviço, ensejando a reparação por danos morais em razão da perda do tempo útil.

II. A questão em discussão consiste em (i) verificar a legalidade das cobranças de serviços não contratados e (ii) a responsabilidade da Ré por danos morais decorrentes da falha na prestação de serviço, por conta da perda do tempo útil do consumidor.

III. Razões de Decidir: A ré não demonstrou a contratação dos serviços móveis cobrados, configurando prática abusiva de venda casada, conforme art. 39, I, do CDC. A falha na prestação de serviços é evidente, pois a Ré não apresentou provas suficientes para justificar as cobranças, violando o art. 14 do CDC.

IV. Tese de julgamento: O desvio produtivo do consumidor para solucionar problema que não deu causa é passível de indenização por danos morais.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Luis Carlos Machado, contra a sentença de fls. 142/151, da lavra do MM. Juízo da 1ª Vara do Foro da Comarca de Guararapes, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada, promovida em face da Claro S/A.

A ação foi julgada procedente nos seguintes termos:

“Pelo exposto, com fulcro no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por LUIS CARLOS MACHADO em face de CLARO S.A., extinguindo o feito e resolvendo o mérito, para CONDENAR a ré (i) a prestar e cobrar exclusivamente pelo serviço denominado “Claro Internet Virtual”; (ii) ao pagamento de danos materiais, no valor de R\$ 919,98, na forma dobrada, acrescida da taxa SELIC a partir de cada cobrança.

Em razão do resultado do julgamento, configurou-se a sucumbência recíproca, motivo pelo qual caberá a cada uma das partes arcar com metade das despesas processuais, bem como com honorários advocatícios do Patrono da parte 'ex adversa', fixados em R\$800,00, nos termos do artigo 85, §8º, do CPC”.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 15/01/2025 (fls. 153).

Recurso tempestivo. Ausente o preparo, tendo em vista o Autor ser beneficiário da assistência judiciária gratuita (fls. 28/29). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

O Autor requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que *“ingressou com a presente ação de fazer c./c. pedido indenizatório por danos morais, pela qual, pleiteou o cumprimento dos termos contratuais nº. 496/001012539 em que deveria pagar R\$ 100,99 mensais denominado “Claro net virtual” junto a Apelada, contudo, desde junho/2024 a Apelada veio lançando valores e planos não contratados pelo Apelante denominando “Serviços Móveis” que chegaram a triplicar o valor da fatura de consumo”*.

Sustenta que efetuou o pagamento de diversas faturas com valores incorretos, uma vez que tinha receito de ter seu nome negativado, observando-se que o valor da cobrança superava seu planejamento econômico, já que recebe parcos rendimentos.

Aduz que tentou solução por diversas vezes na via administrativa sem qualquer sucesso, havendo perda de tempo e desgaste que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, pugnando pela condenação da Ré em danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em razão da falha na prestação de serviço.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões, pugnando pelo desprovimento do recurso, conforme fls. 177/187.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

Trata-se de "ação de obrigação de fazer com tutela antecipada c.c. indenização por dano material e moral" ajuizada por LUIS CARLOS MACHADO em face de CLARO S.A.

Preliminarmente, requereu a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita. Quanto ao mérito, afirmou que possui um plano de internet fixa denominado “Claro net virtual”, conforme contrato de nº 496/001012539, pagamento mensal no valor de R\$ 100,99.

Entretanto, alegou que, desde junho de 2024, a requerida tem efetuado cobranças de valores e planos não contratados, sob a rubrica de "Serviços Móveis". Informou, ainda, que buscou solucionar a questão por meio do canal de atendimento da requerida e em loja física, sem, contudo, obter êxito. Diante desse impasse, requereu a concessão de tutela provisória para que a requerida apresentasse o contrato nº 496/001012539 e realizasse a cobrança dos serviços conforme o estipulado no contrato.

Por fim, pleiteou a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, além do pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Juntou documentos (fls.19/27).

Os benefícios da justiça gratuita foram concedidos por força da decisão de fls.28/29, ocasião em que foi indeferido o pedido de antecipação de tutela.

A parte ré ofereceu contestação (fls.98/126). Preliminarmente, arguiu a falta de interesse de agir e impugnou tanto a concessão dos benefícios da justiça gratuita quanto o valor atribuído à causa. No mérito, sustentou a regularidade da cobrança, alegando que foi realizada uma migração de assinatura.

No mais, defendeu a inexistência de ato ilícito e refutou a restituição dos danos materiais em dobro, a incidência de danos morais, os documentos acostados na inicial e a aplicação da inversão do ônus probatórios. Por fim, requereu a improcedência da ação. Réplica a fls.130/135. Decisão saneadora a fls.136, instando as partes a se manifestarem quanto as provas que pretendem produzir. Ambas pleitearam o julgamento antecipado dos pedidos (fls.139 e 140/141). É o relatório”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, eis que o Autor se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, a Ré, prestadora de serviço público de telefonia, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º do mesmo Diploma.

No caso em comento, compulsando atentamente os autos, verifica-se que, em nenhum momento à luz da inversão do ônus probatório disposto, decorrente da relação de consumo nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, a Ré comprovou de forma contundente que o autor contratou deliberadamente os denominados “*Serviços Móveis*” que acresceram à sua fatura valores de cobrança no importe aproximado entre R\$ 100,00 (cem reais) a R\$ 240,00 (duzentos e quarenta reais) ao mês, conforme se observa às fls. 25/26.

Tratando-se de relação de consumo e negando o Autor a contratação dos serviços, a empresa Ré tinha condições, por meio da apresentação de contratos, gravações e outros mecanismos, de demonstrar a legalidade das cobranças realizadas, o que não ocorreu.

Observo que o Autor busca discutir a falha na prestação de serviço relacionada ao contrato de nº 496/001012539, vinculado ao chip telefônico sob nº (18) 99164-0465 (fls. 19/20).

Ocorre que a Ré apresentou, em sede de contestação, informações sobre um contrato distinto, de nº 171231922, que corresponde à linha nº (18) 9971896452, sem, contudo, demonstrar a relação deste contrato com o instrumento discutido nos autos, conforme se observa às fls. 105/112, configurando a falha na prestação de serviço a teor do art. 14 do CDC, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Não se pode admitir que a empresa Ré fique na cômoda posição de quem firma um contrato para prestação de serviços adicionais e não constantes do pacto originário, sem se munir de qualquer cautela ou comprovação de anuência do contratado.

O consumidor, *in casu*, deixou claro que não concorda com a cobrança dos diversos serviços adicionais em seu plano, pleiteando a devolução dos valores pagos pelos serviços não contratados, necessitando, porém, de intervenção judicial, para a cessação da cobrança.

É opção do consumidor contratar apenas o que lhe for conveniente, dispensando os serviços que não lhe tenham utilidade quando algum deles puder ser adquirido separadamente ou quando houver indicação de valores separados para cada um.

Sobre o assunto, dispõe o art. 39, I, do CDC que:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Em verdade, restou comprovado o ato ilícito praticado pela empresa Ré consistente na prática abusiva de venda casada, em infração ao art. 39, I, do CDC, com consequente cobrança indevida de valores, que obrigaram o consumidor a adimplir as faturas pagando por serviços não contratados para não ter o serviço de telefonia cancelado ou cortado, conforme fls. 22/24.

Como muito bem observado pelo magistrado de primeiro grau:

“Dessa forma, a omissão da requerida quanto à impugnação dos termos do contrato de nº 496/001012539, conforme exige o artigo 341 do CPC, implica no reconhecimento da veracidade dos fatos alegados pela autora a respeito desse contrato, sendo que a simples apresentação de um contrato diferente, sem a impugnação específica do contrato de nº 496/001012539, não é suficiente para afastar a base da pretensão da autora, que permaneceu íntegra.

Ressalta-se ainda que, após o pagamento indevido registrado na fatura do mês de fevereiro, a própria requerida efetuou o cancelamento da cobrança, reconhecendo a falha na prestação do serviço.

Contudo, no mês de julho, a requerida realizou novamente a cobrança ao autor, sem a devida autorização ou justificativa.

Assim, restou evidente nos autos que a empresa ré não comprovou a contratação dos serviços móveis cobrados, motivo pelo qual sua responsabilidade pelos danos sofridos pela arte autora está claramente demonstrada.

Inequívoca, portanto, a falha no serviço prestado pela requerida, pois é dever do fornecedor atuar com a segurança esperada pelo consumidor, com bom funcionamento dos serviços disponibilizados no mercado, com as cautelas necessárias para impedir falhas ou condutas lesivas que possam resultar em danos ao consumidor ou a terceiros”.

(grifamos e destacamos).

Quanto aos danos morais, o consumidor ficou privado da quantia que teve que dispendar para adimplir as faturas que incluíam os serviços não contratados, conforme se observa dos documentos de fls. 25/26.

Além disso, o Autor foi compelido a contratar advogados, ingressar com ação judicial, revelando-se indiscutível a perda de um tempo útil de sua vida.

No tocante a discussão acerca da incidência de danos morais, muito apropriadas se revelam as palavras do Desembargador fluminense Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho, ao afirmar que *“o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique em prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos”* (Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual, in AMAERJ Notícias Especiais, n. 20, junho/2004).

Não pode parecer razoável, numa sociedade minimamente organizada, que vive na busca incessante por otimizar seu tão precioso tempo, que um prestador de serviços possa, impunemente, realizar cobranças manifestamente abusivas, decorrentes de venda casada, impondo ao consumidor um verdadeiro calvário para resolver problemas que foram causados exclusivamente por sua negligência.

Soa como um verdadeiro prêmio ao prestador de serviços públicos, após comprovada a falha na prestação dos serviços, que seja apenas compelido a cumprir o que deveria ter sido cumprido há muito tempo, sem nenhum ônus pelos desgastes causados ao consumidor em razão das tentativas frustradas de solução do impasse.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos levam o consumidor a ter que sair de sua rotina diária, de sua zona de conforto, privando-se de poder se dedicar a seus afazeres cotidianos, de usufruir dos prazeres da vida, para perder seu tempo e gastar energia buscando solucionar problemas a que não deu causa vez que decorrentes da conduta negligente do prestador de serviços em efetuar cobrança de serviços não contratados.

Tal realidade não enseja indenização? Contratar advogados, formular reclamações administrativas, ingressar com ação, são posturas que devem ser aceitas como mero contratempo cotidiano?

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pelo consumidor, dano este que não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia.

A proclamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor reconhece que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Em publicação intitulada “Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral”, *in* Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo, vol. VII, n. 28, Marcos Dessaune teceu importantes considerações a respeito do tema. Sobre os danos morais verificados quando o consumidor é obrigado a enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, assim se posiciona o doutrinador:

“Diante dessas constatações, a jurisprudência tradicional – segundo a qual a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano moral indenizável – revela um raciocínio erigido sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa. A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, o abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto, na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida”.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos desviam a produtividade do consumidor na medida em ele precisa desviar uma parcela de seu tempo útil, que é um recurso produtivo, adiando ou suprimindo atividades planejadas ou desejadas, para se dedicar a solução do problema, que na maioria das vezes ainda lhe gera custos materiais, como a contratação de advogado e custas judiciais, perdendo seu tempo e gastando energia para solucionar problemas a que não deu causa, vez que decorrentes da conduta negligente ou ilícita do fornecedor ou prestador de serviços.

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pelo Autor, dano este que, repita-se, não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia.

Trazemos a colação alguns arestos desta 34ª Câmara de Direito Privado reconhecendo que o fornecedor/prestador de serviços tem o dever de indenizar o tempo perdido pelo consumidor, ou seja, o seu desvio produtivo, na resolução de problemas causados pelo fornecedor:

Apelação. Ação de obrigação de fazer c./c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Direito do consumidor. Prestação de serviços de telefonia. Sentença de procedência, concedendo a repetição do indébito e indenização a título de danos morais. **Não comprovada a contratação específica dos "serviços de terceiros telefônica DATA" lançados nas faturas de telefonia.** Constatação da prática ilegal de "venda casada" (art. 39, I, do CDC). Cobrança indevida, ensejando aplicação da repetição de indébito em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC) dos valores pagos pelo consumidor. Perda do tempo útil. **Desvio produtivo do consumidor. Danos morais fixados em sentença no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405 do CC) que atendem bem os critérios pedagógico e sancionador. Sentença mantida. Honorários majorados.** RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010468-13.2018.8.26.0604; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2021; Data de Registro: 30/11/2021)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO IMOTIVADO DE SERVIÇO DE MENSAGEM SMS PELA PRESTADORA DE SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE RESTABELECIMENTO DETERMINADA. AUSÊNCIA DE INSURGÊNCIA DA RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INCONTROVERSA. **DANO MORAL CARACTERIZADO. SITUAÇÃO QUE NÃO CONSTITUI MERO ABORRECIMENTO OU DISSABOR COTIDIANO. DESÍDIA E NEGLIGÊNCIA DA RÉ. COMPORTAMENTO QUE ULTRAPASSA OS LIMITES DO TOLERÁVEL. PERDA DO TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR, QUE TEVE QUE SE SOCORRER DA TUTELA JURISDICIONAL. INDENIZAÇÃO DEVIDA, FIXADA EM R\$ 5.000,00. VALOR QUE NÃO REPRESENTA O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO AUTOR, PORÉM ATENDE AO CARATER PEDAGÓGICO DA MEDIDA.** AÇÃO PROCEDENTE. ÔNUS SUCUMBENCIAL ATRIBUÍDO À RÉ, BEM COMO HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS NO PATAMAR MÁXIMO LEGAL. SENTENÇA REFORMADA. Apelação provida.” (TJSP; Apelação Cível 1008648-73.2021.8.26.0047; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2022; Data de Registro: 01/06/2022)

Vale lembrar que a condenação em danos morais visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Após meses de processo, apenas condenar o fornecedor a cumprir com aquilo que deveria ter cumprido há muito tempo é um verdadeiro culto à inadimplência, verdadeiro incentivo para que, nas próximas oportunidades, o devedor se sirva do mesmo expediente de retardar, ao máximo, o cumprimento de suas obrigações.

O afastamento dos danos morais além de deixar impune a prática de ato ilegal, impede o alcance de uma das finalidades do Poder Judiciário, qual seja, buscar a conscientização do infrator a alterar a sua postura.

Assim sendo, no que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

O Autor pleiteia danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se revela elevada para o caso concreto.

Neste sentido, em atenção aos critérios acima mencionados e levando-se em conta a situação fática dos autos, entendo que o *quantum* indenizatório deve ser arbitrado no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se revela adequado para compensar os evidentes transtornos sofridos pelo Autor e que atinge a sua dúplici finalidade, compensatória e punitiva, sem ensejar enriquecimento ilícito.

Sobre a indenização moral incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, adotando-se os índices legais, previstos nos art. 389 e 406 do CC, quais sejam, o IPCA para a correção monetária e a Selic deduzido o IPCA para os juros de mora.

Em resumo, respeitado o entendimento do digno magistrado *a quo*, a sentença merece reparo para condenar a Ré em indenização por danos morais.

III – Conclusão

Ante o exposto, **conheço e DOU PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO**, nos termos do voto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da reforma do julgado e a teor da Súmula 326 do STJ¹, necessária a redistribuição da sucumbência, devendo a Ré arcar exclusivamente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação atualizado.

L. G. Costa Wagner

Relator

¹ Súmula 326, STJ: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.