



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429431

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004048-68.2023.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante YOLANDA ALBERTINI FERREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 40177

APELAÇÃO Nº: 1004048-68.2023.8.26.0037

COMARCA: ARARAQUARA

JUIZ: MÁRIO CAMARGO MAGANO

**APTE.: YOLANDA ALBERTINI FERREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA
GRATUITA)**

APDO.: CLARO S/A

**AÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DE DÉBITO C.C.
REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR
DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA
ANTECIPADA JULGADA PARCIALMENTE
PROCEDENTE – CANCELAMENTO DE CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - FALTA DE INFORMAÇÃO
E TRANSPARÊNCIA PARA A OFERTA DE SERVIÇOS -
REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE FORMA SIMPLES - DANO
MORAL NÃO CONFIGURADO - RECURSO DA AUTORA -**
ausência de prova contundente de contratação pela autora de
serviços de telefonia - falta de informações e transparência na
oferta do objeto contratual - cancelamento de serviço
incontroverso - dano moral que não se patenteou - ausência de
demonstração de ofensa a atributos da personalidade da autora -
sentença mantida.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“Yolanda Albertini Ferreira dos Santos ajuizou a presente ação contra Claro S/A. Diz a autora, em síntese, não haver estabelecido vínculo jurídico com a ré, razão pela qual as cobranças que vem sofrendo são indevidas e configuram ofensa moral indenizável.*

Pede a concessão da tutela de urgência para os fins expressos na inicial, julgando-se, a final, procedente a ação para cancelar o serviço cobrado e condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais, além da repetição do indébito.”.

A ação foi julgada parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“(...) determinar o cancelamento do serviço prestado pela ré e para condená-la na repetição simples do indébito, nos termos da fundamentação. A decisão concessiva da tutela de urgência, em grau recursal (fls. 194/201), fica aqui encampada pelo juízo. Arbitro os honorários advocatícios, por equidade, em R\$1.000,00. Cada parte arcará com os honorários do patrono do adversário, vedada a compensação. As custas e as despesas processuais ficam partilhadas em proporções iguais entre as partes. A sucumbência carreada à demandante está submetida à gratuidade da justiça que lhe foi deferida”.

Inconformada, a autora interpôs apelação (fls. 262/275). Em apertada síntese, sustentou que as ações da parte apelada acarretaram perda de tempo útil à apelante, preocupações e prejuízo em sua rotina. Pugna pela aplicabilidade da teoria do desvio produtivo, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00, bem como a majoração dos honorários sucumbenciais, conforme disposto no art. 85, § 2º e § 11, do CPC.

Em resposta (fls. 289/293), a apelada basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque a apelante é beneficiária da justiça gratuita. Desse modo, comporta conhecimento.

A celeuma recursal diz respeito apenas ao dano moral e honorários sucumbenciais. No caso, restou incontroverso a não comprovação de adesão contratual, como também a falta de informação e transparência do preposto da apelada na oferta dos serviços.

A questão foi assim decidida na origem: *“A autora não era obrigada a fazer prova de fato negativo. Isto é, de que não celebrou contrato com a ré. A prova da contratação, à evidência, competia à demandada, que sustenta a*

existência de liame jurídico válido com a demandante. No caso, a contestante não comprovou, como lhe competia, que houve adesão da autora ao serviço fornecido, livre de vícios. De fato, o áudio apontado a fls. 234, atentamente ouvido por este juiz, a partir do "QR Code" fornecido, revela que a preposta da ré que conversou com a autora, por telefone, não prestou informações adequadas e claras para a última (CDC, art. 6º, III), que não compreendeu o serviço oferecido (Promoção DDD Ilimitado Mais), de resto, sem utilidade concreta para ela. Registre-se, ainda, que a preposta não informou o custo do serviço e a forma de cobrança dele; a abordagem foi sem transparência, em clara violação da boa-fé objetiva. Quanto às faturas de fls. 236/237, estas não relacionam eventuais ligações realizadas ou recebidas pela autora. Conclui-se, assim, que não houve adesão válida da demandante ao serviço de telefonia. De rigor, portanto, o cancelamento, pela ré, do serviço fornecido, no prazo de 10 dias, sob as penas da lei. A autora faz jus à repetição do indébito, em sua forma simples, de todos os valores comprovadamente pagos, relativos ao serviço controvertido, com correção monetária desde cada desembolso mais juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, apurando-se o montante devido na fase de cumprimento de sentença. A indenização por danos morais, porém, não é devida, pois a situação vivenciada pela autora, cujos dados não foram inseridos no rol dos inadimplentes, não tem aptidão para configurar ofensa moral indenizável."

A sentença não comporta reforma.

Na hipótese, nada há nos autos a demonstrar a ocorrência do dano moral indenizável, já que não houve negatização do nome da consumidora nos cadastros de proteção ao crédito.

De resto, a simples falha na prestação do serviço da apelada, sem maiores repercussões, acabou por se apresentar como insuficiente para produzir abalo psicológico ou prejuízo à honra da autora. Trata-se de mero aborrecimento até comum nos dias de hoje.

A perturbação da paz de espírito que gera o dever de indenizar é aquela que extravasa a fronteira do dissabor puro e simples. O desconforto

proveniente de cobrança de valores ínfimos, por si só, sem provas sérias sobre eventual magnitude das consequências daí decorrentes, não é indenizável. O que gera o direito à reparação é o efetivo dano moral, não patenteado no caso em exame, por falta de provas a respeito.

Por tais motivos, inexistente o alegado dano moral, a indenização pleiteada pela autora foi corretamente denegada.

Tendo em vista a sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor dos procuradores da apelada para R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil. Trata-se de aumento suficiente para remunerar a atividade do procurador da apelada desenvolvida nesta sede.

Ao final, relembre-se que a apelante está dispensada do pagamento das verbas que lhe competiram, salvo se cessados, no quinquênio, os motivos que ensejaram a concessão da gratuidade da justiça a ela.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator