



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000433648

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086286-18.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado GHASSAN AL RAHI - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente) E MARRONE SAMPAIO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

GILSON DELGADO MIRANDA
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

29ª Vara Cível do Foro Central da Capital

Apelação n. 1086286-18.2024.8.26.0100

Apelante: Telefônica Brasil S/A

Apelado: Ghassan Al Rahi ME

Voto n. 31.512

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. "Vivo Tech (Soluciona TI)". Pedido de cancelamento não atendido. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Faturas de consumo de período posterior a solicitação de cancelamento. Inexigibilidade. Repetição simples dos valores indevidamente cobrados. Incidência da lei consumerista afastada na origem. Inaplicabilidade do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto para impugnar a sentença de fls. 131/135, cujo relatório adoto, proferida pela juíza da 29ª Vara Cível do Foro Central da Capital, Laura de Mattos Almeida, que julgou procedente o pedido inicial e, por conseguinte, declarou a inexigibilidade da cobrança do serviço "Soluciona TI" nas faturas vencidas a partir de abril de 2023 e em prestígio ao princípio da efetividade da jurisdição, antecipou os efeitos da tutela, para determinar que a ré se abstenha de realizar novas cobranças, sob pena de R\$ 1.000,00 por ato de descumprimento. Ademais, condenou a ré a devolver à autora, em dobro, o que fora pago em função da cobrança indevida desencadeada, com correção monetária pelo IPCA a partir da data de desembolso e com juros de mora pela taxa SELIC a contar da citação. Em razão da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 20% do valor da condenação.

Segundo a apelante, ré, a sentença deve ser reformada, em síntese, para julgar totalmente improcedente a pretensão

inicial. Defende a regularidade das cobranças. Aduz não haver demonstração de devolução do equipamento e que não existem danos materiais a serem indenizados. Ademais, alega que, na sentença de primeiro grau, existe uma decisão contraditória, na medida que se entendeu pela inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, todavia, simultaneamente foi aplicado o disposto no art. 42, desse Código, ao determinar a devolução em dobro. Subsidiariamente, pugna pela devolução dos valores na forma simples, já que ausente a demonstração de má-fé da apelante e que restou afastada a aplicação do CDC na sentença.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 152/153) e respondido (fls. 157/169).

Distribuído os recursos na forma da Resolução n. 903/2023 do OETJSP, não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

A autora alega, na petição inicial, que adquiriu junto a ré uma linha telefônica fixa n. 11-3315-0935 e, posteriormente, serviço denominado "Soluciona TI" que incluiu a locação de um notebook. Diz a autora que, após a solicitação do cancelamento do serviço e devolução do notebook, nos termos da OS carreada aos autos, em 26/04/2023, a ré não suspendeu as cobranças. Inconformada, ingressa com a presente demanda pretendendo a restituição, em dobro, dos valores indevidamente cobrados após abril de 2023.

Em defesa, a ré sustenta que "a empresa autora possui ativo o serviço de Soluciona Ti (VIVO TECH), pedido nº 21634059, referente a 1 equipamento de notebook da marca POSITIVO, adquirido em 13 de janeiro de 2023, no valor de R\$ 109,99 mensal, com vigência de 48 meses de fidelização e cobrança de multa pro rata de 40% dos valores das mensalidades restantes em caso de cancelamento antes do final da vigência". Diz que o recibo de coleta trazido aos autos pela parte autora "não comprova de forma alguma a devolução do notebook vinculado ao pedido n. 21634059, isso porque ao analisar o documento anexado aos autos, foi identificado que consta o nº de pedido 0591217443, todavia tal número não corresponde à qualquer numeração válida de pedido perante a ré, primeiro porque não corresponde ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

pedido objeto da inicial de n. 21634059 e, em segundo lugar, porque não segue nem mesmo o padrão de numeração dos pedidos Soluciona TI de 8 dígitos, iniciando-se com o número '2'. Nesse contexto, alega que "diante do fato de que a empresa autora permaneceu na posse do equipamento, não há que se falar em ilicitude das cobranças no período reclamado, pois possuía pleno conhecimento que para cancelar o serviço seria necessária a devolução do equipamento locado, o qual é de propriedade da VIVO". Impugna os pedidos de aplicação da lei consumerista no caso em tela e indenização por dano material. Pede a improcedência da demanda.

Após os articulados das partes, sobreveio sentença julgando procedentes os pedidos iniciais. Recorre a parte ré.

Feita essa necessária e sucinta digressão, passo a analisar o recurso interposto e digo, desde logo, que ele comporta parcial provimento.

Em primeiro lugar, a falha na prestação dos serviços da ré está configurada.

De um lado, restou incontroverso, porque não impugnado pela ré, que a autora solicitou o cancelamento dos serviços Vivo Tech Soluciona TI em abril de 2023, o que não foi atendido, uma vez que as cobranças não foram suspensas, basta ver a fatura de fls. 22/25, com vencimento em 15/05/2024 ("Serviços Solução TI" no valor de R\$ 109,99).

De outro lado, ao contrário do que tenta fazer crer a apelante, a devolução do "Notebook Positivo N1250 SSD 14 Pol – Proc. Intel Celeron", restou devidamente comprovada (ver "Declaração de Coleta Equip. Soluciona TI" a fls. 19).

Com efeito, em que pese a alegação da apelante de que o número "0591217443", constante da referida declaração, não corresponde ao número do pedido vinculado ao contrato da autora, "21634059" (fls. 57), fato é que, em 26/04/2023, houve a coleta de equipamento com as mesmas características daquele descrito no documento de fls. 90/96.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Nesse contexto, como ponderado pelo juízo de primeiro grau, "a numeração indicada pela ré se trata, por evidente, de seu controle interno e não pode ser oposta à autora, diante da sua vulnerabilidade técnica. Além disso, deixou a ré de apresentar cópia desse outro suposto pedido ao qual o notebook retirado pelo seu preposto do estabelecimento da autora estaria atrelado. Chama a atenção que não há qualquer indicação dessa inconsistência pela ré na esfera administrativa. Restou comprovado, portanto, que o notebook foi devolvido à requerida" (fls. 133).

Logo, exatamente porque o cancelamento do serviço não foi providenciado pela ré, cabível o pedido de restituição dos valores indevidamente pagos pela autora.

Em segundo lugar, porém, assiste razão à ré quando pleiteia a restituição simples dos valores pagos pela autora.

Na espécie, verifico que o juízo de primeiro grau afastou a incidência da lei consumerista no caso dos autos (fls. 132) e disso não houve qualquer recurso pela parte autora.

Nesse contexto, não há que se falar em repetição em dobro do indébito, na forma do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Guardadas as devidas proporções, assim já se pronunciou esta Corte: "APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as Partes. Desacolhimento. Antecipação de recebíveis de cartão de crédito. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação de serviços configurada. Ausência de demonstração de que os descontos realizados tenham ocorrido em função de prévio reembolso em duplicidade. Inclusão do nome civil da Autora nos cadastros de restrição de crédito. Dano in re ipsa. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Possibilidade de indenização da Pessoa Jurídica que teve seu nome empresarial negativado. Ausência de causa legal para majoração ou minoração. Juros de mora que incidem desde a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
35ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

citação. Restituição em dobro do montante indevidamente descontado. Impossibilidade. Inaplicabilidade do CDC. Repetição de indébito, na forma simples. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS" [grifei] (TJSP, Apelação n. 1003291-78.2022.8.26.0047, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 05/04/2023, rel. Des. Penna Machado).

À vista dessas considerações, reformo a sentença apenas e tão somente para afastar a repetição em dobro do indébito, determinando a repetição na modalidade simples.

Diante da sucumbência recíproca agora caracterizada (artigo 86, 'caput', do Código de Processo Civil), as custas e despesas processuais serão suportadas pelas partes em igual proporção (50% para cada); os honorários advocatícios sucumbenciais do patrono das partes ficam arbitrados em R\$ 1.500,00 para cada, tudo na forma do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, considerando o grau de zelo dos profissionais, os lugares de prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o trabalho realizado e o tempo exigido para tanto.

Posto isso, **dou parcial provimento** ao recurso, nos moldes indicados alhures.

GILSON MIRANDA
Relator
Assinatura Eletrônica