



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445931

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011163-47.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CLARO S/A, é apelado MOISÉS CAJÉ SOBRINHO.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso da ré e negaram provimento ao recurso do autor. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1011163-47.2023.8.26.0068 - São Paulo

Apelante: Claro S/A

Apelado: Moisés Cajé Sobrinho

Foro de Barueri

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **MARCIO ROBERTO ALEXANDRE**

Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 409

APELAÇÃO. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de Serviços. Claro Combo TOP HD Fidelidade consistente em serviços de tv a cabo, internet, telefonia fixa e móvel. Alegação de serviço defeituoso. Sentença de procedência. Apelo de ambas as partes. Incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor. Art. 6º, VIII. Inversão do ônus da prova. Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da prestação do serviço e sequer impugnou os protocolos indicados pelo autor na inicial. Falha na prestação do serviço reconhecida. Cancelamento do serviço sem ônus ao autor que era medida de rigor. Restituição dos valores pagos, no entanto, que deve se dar na forma simples. Ausência de violação à boa fé objetiva ou má-fé a ensejar tal penalidade. **DANOS MORAIS.** Configuração. Hipótese que não ultrapassa o mero aborrecimento. No entanto, valor arbitrado de forma exagerada. Redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se revela razoável e proporcional, sem ensejar enriquecimento indevido. **HONORÁRIOS RECURSAIS.** Observância do Tema 1059 do STJ. Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC no caso sub judice. Caso em que a não fixação do dano moral no valor pleiteado não implica efeitos da sucumbência. Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. **RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO, DESPROVIDO O RECURSO DO AUTOR.**

A r. sentença de fls. 303/307, de relatório adotado, julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito c.c. devolução em dobro e indenização por danos morais ajuizada por **MOISÉS CAJÉ SOBRINHO** em face de **CLARO S.A.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Irresignada, apela a ré afirmando que não há prova nos autos de que houve falha na prestação dos serviços; impugna a restituição em dobro; os alegados danos morais não restaram comprovados. Postula o provimento do recurso para que seja reconhecida a improcedência da ação. Subsidiariamente, postula a redução do *quantum* indenizatório.

Recorre adesivamente o autor, buscando a majoração do valor da indenização por danos morais, entendendo insuficiente aquele fixado pelo douto magistrado.

Recursos tempestivos, preparado apenas o da ré, pois isento o autor em razão da gratuidade processual. Contrarrazões do autor às fls. 341/362 e da ré às fls. 386/394.

É o relatório.

Os presentes autos tratam de relação de consumo, uma vez que o autor é destinatário final dos serviços prestados pela ré, e essa se caracteriza como fornecedora. Tal constatação, somada ao disposto no art. 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, autoriza a inversão do ônus da prova em favor do consumidor-autor, por ser ele tecnicamente hipossuficiente, caso suas alegações sejam verossímeis.

O autor atribui falha na prestação dos serviços pela ré, consistente na falha do sinal da tv, cuja imagem começou a ficar quadriculada, embaçada e com chuviscos, além de instabilidade no sinal dos telefones móveis, passando a ter dificuldades para receber e realizar ligações, somente sendo possível através de whatsapp, sobrevindo, também, instabilidade da internet, falhas que não foram sanadas mesmo após visita técnica em sua residência.

Em defesa, a ré limitou-se a sustentar a regularidade dos serviços, tecendo considerações acerca dos tipos de coberturas Indoor e Outdoor, afirmando o atendimento dos requisitos de qualidade e prestação de serviço impostos pela Anatel. No entanto, não fez qualquer prova de que o serviço foi prestado a contento, deixando de impugnar os protocolos indicados pelo autor na petição inicial (fls. 103).

Nesse particular, percebe-se claramente o descaso da ré aos reclamos do autor, não infirmando as provas por ele produzidas nos autos; frisa-se, a despeito dos protocolos indicados na inicial; não trouxe a ré uma única prova, sequer indício de que os serviços foram efetivamente prestados e nos exatos termos em que ofertados ao consumidor e assim por ele esperado; cumpre destacar, intimada a especificação de provas (fls. 295), a ré pediu o julgamento antecipado da lide (fls. 298), não se desincumbindo de seu ônus probatório.

Assim sendo, o caso era mesmo de se determinar o cancelamento dos serviços, sem quaisquer ônus ao autor, conforme bem o fez a r. sentença.

Contudo, quanto à devolução dos valores, respeitado o entendimento perfilhado pelo Juízo a quo, esta deve se dar integralmente na forma simples.

E isso porque "*A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

jurídicas contratuais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente neles depositam. Confia-se no significado comum, usual, objetivo da conduta ou comportamento reconhecível no mundo social. A boa-fé objetiva importa conduta honesta, leal, correta. É a boa-fé de comportamento" (Direito civil: volume 3: contratos / Paulo Lôbo. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 52), a se evidenciar também em favor da instituição financeira à míngua de evidência, mesmo indiciária, em sentido contrário.

Outrossim, "*A presunção de boa-fé é princípio geral de direito universalmente aceito, sendo milenar a parêmia: a boa-fé se presume; a má-fé se prova.*" (REsp n. 956.943/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro João Otávio de Noronha, Corte Especial, julgado em 20/8/2014, DJe de 1/12/2014).

No que se refere à indenização por danos morais, tendo o autor verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com a desídia da ré em relação à ausência de funcionalidade dos serviços contratados e não se verificando na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve ela responder pelo prejuízo extrapatrimonial perpetrado.

No entanto, relativamente ao *quantum*, deve coibir o agente de procedimento semelhante, sem, todavia, enriquecer indevidamente a vítima. Ou seja, a indenização deve "proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo, em contrapartida, no causador do mal impacto bastante para dissuadi-lo de igual atentado" (Apelação nº 189.395-1, TJSP 6ª Câm., REL. DES. ERNANI PAIVA).

Deve-se levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima. De acordo com os parâmetros acima, o valor de R\$ 5.000,00, mostra-se suficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem representar enriquecimento, tampouco estímulo para a litigância desenfreada e cupidez exacerbada.

Por essas razões, reduz-se o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

O caso, portanto, é de parcial reforma da r. sentença, para afastar a condenação à restituição em dobro e reduzir o valor do dano moral para R\$ 5.000,00.

Quanto à honorária recursal, ressalte-se, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: "A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação."; observa-se que diante do parcial



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

provimento do recurso, deixa-se de majorar os honorários.

Anote-se, por oportuno, que a não fixação do dano moral no valor pleiteado não implica efeitos na sucumbência, porquanto se trata de arbitramento judicial, na forma do enunciado nº 326 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ E NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR.**

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator