



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
3ª Vara Cível da Comarca de Blumenau

Rua Zenaide Santos de Souza, 363 - Bairro: Velha - CEP: 89036901 - Fone: (47)3321-9344 - Email:
blumenau.civel3@tjsc.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 5009802-69.2020.8.24.0008/SC

AUTOR: ANGELITA MARIA DA SILVA

RÉU: CLARO S.A.

SENTENÇA

I. RELATÓRIO

ANGELITA MARIA DA SILVA ajuizou Ação de Repetição de Indébito c/c Indenização por Danos Morais, com pedido liminar, em face de CLARO S.A..

Narrou que é consumidora dos serviços de televisão a cabo, telefonia fixa, internet (NET COMBO) e móvel (CLARO), todos prestados pela requerida, de modo que, em outubro de 2019, lhe foi oferecida a promoção "Plano Controle" para a linha móvel, no valor mensal de R\$ 55,00.

Disse que contratou o plano para sua filha, que anteriormente possuía plano individual que ensejava o pagamento de duas faturas (celular e NET COMBO), com valores maiores na somatória do que aquele oferecido acima.

Mencionou que, segundo a requerida, bastava fazer a portabilidade online do chip, estando incluso, ainda, um chip extra gratuito, sendo que seriam cobrados em fatura única os serviços NET COMBO (TV, telefone fixo, internet, e telefonia móvel).

Alegou que logo na primeira conta recebeu uma fatura avulsa no valor de R\$ 133,00, sob a rubrica "plano + dependente", diversamente do que lhe foi prometido.

Argumentou que, após inúmeras ligações, e idas à loja física da requerida, nada foi resolvido, pois esta alegava que o plano de R\$ 55,00 nunca

existiu e que deveria abrir reclamação no setor NET para acoplar os valores numa única conta (móvel + NET COMBO residência). Este, por sua vez, respondeu que era a própria Claro quem deveria fornecer uma conta única de todos os serviços.

Discorreu que, para não ser coagida a pagar o excessivo valor mensal, cancelou o plano, sob pena de prejudicar sua subsistência, mas a requerida está cobrando multa pela quebra de fidelidade, emitindo normalmente as faturas dos serviços cancelados, com valores aleatórios e nenhum critério de cobrança, seja na TV, seja na internet, sempre acima do estipulado em contrato.

À guisa do exposto, pugnou, preliminarmente, pela concessão de tutela de urgência a fim de que a requerida se abstenha de cobrar eventuais multas a título de quebra de fidelidade, bem como pela procedência dos pedidos, para que seja declarada a rescisão do contrato e a inexistência de cobranças a partir de dezembro de 2019 do plano Claro Móvel, com a devolução em dobro dos valores adimplidos, além da condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais. Pleiteou a concessão da gratuidade judiciária, valorou a causa e juntou documentos.

Tutela de urgência e benefício da gratuidade judiciária deferidos no Eventos 3 e 7.

Citada, a requerida apresentou contestação (Evento 13), discorrendo que as cobranças efetuadas estavam de acordo com o contrato firmado com a autora e pugnando pela improcedência dos pedidos portais.

Houve réplica (Evento 18).

Após a cientificação das partes de que o processo seria julgado antecipadamente (Evento 40), os autos vieram conclusos para sentença (Evento 47).

II. FUNDAMENTAÇÃO

A questão posta em análise restringe-se à regularidade da cobrança dos valores referentes aos planos "Claro Móvel" e "Net Combo" na fatura da autora.

A relação jurídica discutida nestes autos é regida pelos ditames do Código de Defesa do Consumidor (CDC, art. 2º e 3º). Enfatizo que em caso de violação à honra das pessoas é assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (CF, art. 5, inc. X, CC, art. 186, 187 e 927, e CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 14).

Em prosseguimento, necessário verificar se as cobranças discutidas são devidas. Na medida em que a parte requerente alega que os valores são diversos daqueles que havia pactuado, o ônus de comprovar a idoneidade incumbe à parte requerida.

Neste particular, muito embora tenha argumentado que agiu em total consonância no que foi pactuado com a autora, a parte requerida não trouxe aos autos nenhum documento apto a comprovar a regularidade das cobranças, tampouco a exigibilidade de multa e/ou a existência de período de fidelidade, fardo que lhe incumbia, tendo em vista a inversão do ônus probatório determinada na decisão liminar do Evento 3, limitando-se a discorrer genericamente que as cobranças estavam de acordo com o plano que constava no contrato.

Em outras palavras, não há nenhum documento nos autos hábil a comprovar a legitimidade dos valores da rubrica em questão, sequer o regulamento geral do plano, ressaltando que a empresa requerida foi cientificada de que deveria trazer aos autos a documentação necessária para o deslinde do feito.

Para além disso, não há nenhuma prova de que a consumidora tenha sido cientificada de que receberia faturas avulsas e que estaria sujeita a cobranças após o pedido de cancelamento do plano, o que vai de encontro ao art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, que garante a este "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Logo, não comprovada documentalmente a cientificação da autora quanto à exigibilidade e regularidade das cobranças em questão – o que, sem dúvida, afastaria a alegação de que a oferta inicial da requerida garantia que a contratação do plano controle para a linha móvel custaria apenas R\$ 55,00 mensais – presumem-se verdadeiras as alegações apresentadas na peça exordial.

Por conseguinte, caracterizada está a ilicitude do ato de a parte requerida promover as cobranças em questão.

Neste sentido não é diferente o entendimento do egrégio Tribunal de Justiça de Santa Catarina:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INSURGÊNCIA DA EMPRESA DEMANDADA. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS ENTRE AS PARTES NÃO COMPROVADA. ÔNUS DA PARTE DEMANDADA. DÉBITO INEXIGÍVEL. SENTENÇA MANTIDA NO PONTO. PRETENDIDA COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA POR ABALO ANÍMICO DECORRENTE DA COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇOS.

REJEIÇÃO. ATO ILÍCITO QUE, POR SI SÓ, NÃO ENSEJA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INOCORRÊNCIA DE RESTRIÇÃO CREDITÍCIA E/OU DE SUSPENSÃO DE SERVIÇO ESSENCIAL DE TELEFONIA. ÔNUS PROBANDI QUE COMPETIA À PARTE AUTORA E DO QUAL NÃO SE DESINCUMBIU (CPC, ART. 373, I). HIPÓTESE DOS AUTOS QUE SE CONFIGUROU COMO ABORRECIMENTO COTIDIANO INAPTO A JUSTIFICAR INDENIZAÇÃO. DECISÃO PARCIALMENTE REFORMADA. ÔNUS SUCUMBENCIAIS REDISTRIBUÍDOS. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0007999-83.2013.8.24.0008, de Blumenau, rel. Des. Osmar Nunes Júnior, Sétima Câmara de Direito Civil, j. 22-08-2019).

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELEFONIA. RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AUTOR QUE POSSUI COM A RÉ PLANOS DENOMINADOS "Controle Digital 2.5GB", E VEM SENDO COBRADO POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS ("SERVIÇOS DE TERCEIROS TDATA"). SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DEVER DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS, RESPEITADO O PRAZO PRESCRICIONAL, E O CANCELAMENTO DA COBRANÇA NAS LINHAS TELEFÔNICAS DO AUTOR. RECURSO DA RÉ, EM QUE DEFENDE LEGALIDADE NA COBRANÇA DEVIDO A IMPOSSIBILIDADE DE MANUTENÇÃO DO PLANO PROMOCIONAL ENCERRADO; IMPOSSIBILIDADE DE EXCLUSÃO DOS SERVIÇOS DIGITAIS PRESTADOS PELA "TDATA"; MANUTENÇÃO DO VALOR OFERTADO NO COMBO; CONVERSÃO EM PERDAS E DANOS. ARREDADO. COBRANÇA EM FATURAS DE SERVIÇOS DENOMINADOS "SERVIÇOS DE TERCEIROS". RÉ NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE COMPROVAR TAL CONTRATAÇÃO COM O AUTOR. RECONHECIMENTO DA INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS COBRADOS A ESSE TÍTULO. ALEGAÇÕES ACOMPANHADAS DE MERAS TELAS DE COMPUTADOR. COBRANÇAS INDEVIDAS. DEVER DE RESTITUIÇÃO E CESSAÇÃO DAS COBRANÇAS INJUSTAS NAS FATURAS DO AUTOR. AUSÊNCIA DE CONTRARRAZÕES. SENTENÇA IRRETOCÁVEL - MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (TJSC, Recurso Inominado n. 0002377-53.2017.8.24.0082, da Capital - Continente, rel. Marco Aurélio Ghisi Machado, Segunda Turma Recursal, j. 15-09-2020).

Assim, reconheço a ilegitimidade das cobranças.

Danos materiais

Sobre a repetição dos valores, deve ocorrer na forma simples.

Embora não comprovada a idoneidade das cobranças, não há elementos que sugiram má-fé da parte requerida, circunstância esta que é

pressuposto para a restituição de valores em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC).

Nesse sentido, é remansosa a jurisprudência:

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E NULIDADE CONTRATUAL C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO A TÍTULO DE SEGURO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DA SEGURADORA. ALEGADA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO E LICITUDE DOS DESCONTOS. INACOLHIMENTO. SEGURADORA QUE, EM CONTESTAÇÃO, ACOSTOU AOS AUTOS SUPOSTO CONTRATO CELEBRADO PELAS PARTES. AUTENTICIDADE QUESTIONADA EM RÉPLICA. MAGISTRADO QUE OPORTUNIZOU ÀS PARTES PRODUÇÃO DE OUTRAS PROVAS. SEGURADORA QUE SE MANIFESTOU PELO JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. ÔNUS QUE DE COMPROVAR A VERACIDADE DO DOCUMENTO QUE LHE INCUMBIA (ART. 429, II, DO CPC). NEGÓCIO JURÍDICO NÃO COMPROVADO. DEVER DE INDENIZAR MANTIDO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO (ART. 42, §ÚNICO, CDC). MÁ-FÉ NÃO COMPROVADA. RESTITUIÇÃO NA FORMA SIMPLES. SENTENÇA REFORMADA NO PONTO. DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA COMUM. PEDIDO DE MAJORAÇÃO PELO AUTOR, AFASTAMENTO DA CONDENAÇÃO OU REDUÇÃO PELA RÉ. DANO QUE NÃO SE PRESUME. DESCONTOS ILEGAIS QUE NÃO ACARRETARAM EM RESTRIÇÃO CREDITÍCIA, SITUAÇÃO VEXATÓRIA OU COMPROMETIMENTO DA SUBSISTÊNCIA DO AUTOR. ÔNUS DA PROVA QUE COMPENTE AO APELANTE. INTELIGÊNCIA DO ART. 373, I, DO CPC. SITUAÇÃO QUE NÃO ULTRAPASSOU O MERO DISSABOR COTIDIANO. ABALO ANÍMICO NÃO EVIDENCIADO. REDISTRIBUIÇÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. HONORÁRIOS RECURSAIS. INAPLICABILIDADE. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSC, Apelação n. 5000796-87.2020.8.24.0024, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Haidée Denise Grin, Sétima Câmara de Direito Civil, j. 10-02-2022, grifei).

Danos morais

No tocante aos danos morais, não vislumbro prova de sua ocorrência.

Embora seja certo que as cobranças indevidas podem trazer incômodos ao consumidor, não há qualquer elemento nos autos apto a demonstrar que os fatos tenham gerado situação extraordinária capaz de abalar psicologicamente a autora, de modo que a situação não ultrapassou o mero dissabor.

Sobre o tema, além das decisões colacionadas acima, mostra-se pertinente trazer à baila mais estes precedentes da Corte Estadual Catarinense:

TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSURGÊNCIA EM FACE DA SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO DE TELEFONIA (OI S/A). COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇOS. VALORES EM DESCONFORMIDADE COM OS CONTRATADOS PELO DEMANDANTE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO DETERMINADA NO DECISUM. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR NO TOCANTE À NECESSIDADE DE CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS. IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE PROVAS QUE PERMITAM CONCLUIR QUE O DEMANDANTE RESTOU SUBMETIDO A ABALO ANÍMICO GERATRIZ DE DANO INDENIZÁVEL. COBRANÇA DE VALORES EQUIVOCADOS NAS FATURAS QUE NÃO ULTRAPASSA O MERO DISSABOR, MORMENTE PORQUE NÃO DEMONSTRADO CABALMENTE NOS AUTOS QUE O CONSUMIDOR RESTOU SUBMETIDO A UMA VERDADEIRA VIA CRUCIS PARA O CANCELAMENTO DOS INDIGITADOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE INSCRIÇÃO EM ÓRGÃO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO, TAMPOUCO SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. DEVER DE INDENIZAR CORRETAMENTE AFASTADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. "O simples descumprimento contratual, por si, não é capaz de gerar danos morais, sendo necessária a existência de um plus, uma consequência fática capaz, essa sim, de acarretar dor e sofrimento indenizável pela sua gravidade" (STJ, Recurso Especial n. 656.932, de São Paulo, Relator: Min. Antônio Carlos Ferreira, 4ª Turma, j. 24-04-2014). (TJSC, Apelação Cível n. 0025726-19.2013.8.24.0020, de Criciúma, rel. Des. Carlos Adilson Silva, Primeira Câmara de Direito Público, j. 14-03-2017).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR VERSUS EMPRESA DE TELEFONIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. 1. PROPALADO ABALO ANÍMICO POR COBRANÇA INDEVIDA. NÃO ACOLHIMENTO. DIVERSAS LIGAÇÕES TELEFÔNICAS QUE, POR SI SÓ, NÃO ENCERRAM PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL. CHAMADAS BLOQUEADAS OU PERDIDAS. ADEMAIS, GENITORA DO ACIONANTE QUE FOI A MAIOR RESPONSÁVEL PARA A SOLUÇÃO DA CONTENDA. AUSÊNCIA DE DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO DO CONSUMIDOR, NO CASO CONCRETO. DANO MORAL NÃO VERIFICADO. 2. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA, ARBITRADOS POR EQUIDADE, OU FIXAÇÃO EM 20% DO VALOR DA CAUSA. PROVEITO ECONÔMICO IRRISÓRIO QUE ADMITE A MANUTENÇÃO NA FORMA DO ART. 85, § 8º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. VERBA MANTIDA EM R\$500,00, EM OBSERVÂNCIA AO ART. 85, § 2º, DO CÓDIGO FUX. 3. HONORÁRIOS RECURSAIS DEVIDOS, NA FORMA DO ART. 85, §§1º E 11, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. 4. RECURSO

CONHECIDO E DESPROVIDO. "A simples cobrança indevida de valores e os diversos contatos telefônicos firmados pelo consumidor com o serviço de teleatendimento disponibilizado pela operadora não implicam direito ao pagamento de indenização por dano moral, pois é necessário que evento danoso cause abalo à honra e à moral da pessoa, haja vista que o mero desconforto não é suficiente para configurar dano moral, que somente encontra pertinência quando há ato ilícito e este se reveste de certa importância e gravidade, principalmente porque na hipótese a situação pode ter sido desconfortável, desagradável, mas não a ponto de causar um extraordinário abalo moral." (TJSC, Apelação Cível n. 2015.054084-7, da Capital, rel. Des. Jaime Ramos, Quarta Câmara de Direito Público, j. 10-12-2015) (TJSC, Apelação Cível n. 0304130-38.2016.8.24.0039, de Lages, rel. José Maurício Lisboa, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 10-9-2020). (TJSC, Apelação n. 5004441-15.2019.8.24.0038, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Raulino Jacó Bruning, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 25-02-2021).

Logo, a parcial procedência do pedido é medida que se impõe.

III. DISPOSITIVO

Ante o exposto, com fulcro no art. 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTE, EM PARTE**, o pedido formulado por ANGELITA MARIA DA SILVA em face de CLARO S.A., para:

A) DECLARAR a rescisão do contrato referente ao plano "Claro Móvel" e a inexigibilidade de qualquer pagamento referente a este a partir do mês de dezembro de 2019;

B) CONDENAR a parte requerida à devolução, na forma simples, das quantias referentes aos serviços cobrados a maior referentes ao plano "Claro Móvel", no valor de R\$ 78,29, e referentes ao plano "Net Combo", no valor de R\$ 249,35, totalizando R\$ 327,64. Os valores deverão ser corrigidos monetariamente (INPC/IBGE) desde a data do respectivo pagamento e acrescidos de juros de mora (1% ao mês), a contar da citação, o que deverá ser apurado em liquidação de sentença.

Diante da sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento das despesas processuais (70% pela autora e 30% pela requerida) e honorários advocatícios, estes que fixo em 10% do valor da causa (CPC, art. 85 e §§), observada a mesma proporção (atentando-se que a autora decaiu de grande parte do pedido, pois pretendia a percepção de R\$ 15.000,00 à guisa de danos morais).

Registro, no entanto, estar suspensa a exigibilidade das verbas sucumbenciais no tocante à autora, em razão da fruição do benefício da justiça gratuita por esta.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Transitada em julgado e satisfeitas as custas, arquivem-se.

Documento eletrônico assinado por **JUSSARA SCHITTLER DOS SANTOS WANDSCHEER, Juíza de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310042061996v37** e do código CRC **3f78df55**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): **JUSSARA SCHITTLER DOS SANTOS WANDSCHEER**

Data e Hora: 22/4/2023, às 9:51:2

5009802-69.2020.8.24.0008