



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800802-97.2023.8.19.0213

APELANTE: REGINA DE FREITAS NUNES VIANA

APELADA: CLARO S.A.

JUÍZO DE ORIGEM: VARA CÍVEL DA COMARCA DE MESQUITA

RELATOR: DES. RENATO LIMA CHARNAUX SERTÃ

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO CONFIGURADA. AUTORA QUE NÃO FEZ PROVA DOS FATOS ALEGADOS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DO CONSUMIDOR QUE NÃO O EXIME DE COMPROVAR MINIMAMENTE OS FATOS CONSTITUTIVOS DO SEU DIREITO. RÉ QUE SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO, CONSOANTE ART. 373, II, CPC.

DESPROVIMENTO DO RECURSO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0800802-97.2023.8.19.0213**, em que figura como apelante **REGINA DE FREITAS NUNES VIANA** e como apelada **CLARO S.A.**



A C O R D A M os Desembargadores da Décima Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto do Relator.

RELATÓRIO

Na forma do §4º do artigo 164 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal, adota-se o relatório do Juízo sentenciante de PDF nº 125952070, assim redigido:

“Trata-se de ação de responsabilidade civil proposta por Regina de Freitas Nunes Viana em face de Claro S.A., alegando a parte autora, em síntese, que era cliente da ré e que contratou plano pós-pago de telefonia e internet pelo valor aproximado de R\$ 105,00; que ficou sem a prestação do serviço a partir do dia 10/04/2022, e que nesse mesmo dia fez reclamação junto à prestadora, ocasião em que recebeu a informação de que o valor seria reduzido para aproximadamente R\$ 73,00 e que os serviços seriam normalizados dentro de 15 dias; que os serviços foram restabelecidos apenas em 15/05/2022; que, no mês de maio de 2022, recebeu fatura cobrando o mesmo valor de R\$ 105,00; que solicitou a modificação do plano para pré-pago; que seu nome foi negativado em razão da inadimplência da fatura de junho de 2022; que entrou em contato com a ré e foi orientada a pagar o valor de R\$ 38,00, o que aconteceu no dia 10/01/2023 e, só então teve seu nome retirado do cadastro de inadimplentes. Requereu, ao final, a declaração de inexistência de débito e a indenização por danos material e morais, além da gratuidade de Justiça e das cominações de estilo. A inicial veio instruída com documentos.

Decisão deferindo a gratuidade de justiça no índice 43937774.

Regularmente citada, a ré apresentou contestação em índice 46769421, aduzindo, em resumo, que não houve falha na prestação do serviço; que a autora não comprovou a ausência de sinal de rede e a negativação de seu nome e que não dano material ou moral a ser indenizado.

Em réplica, a autora se manifestou em índice 51147778.

Intimadas em provas, as partes se manifestaram em índice 54934043 e 55530108.

Decisão no índice 84171094 deferindo a inversão do ônus da prova e no índice 105204250 indeferindo a produção de prova oral.

É o relatório.”.



A r. sentença da lavra da Exma. Juíza Romanzza Roberta Neme decidiu a lide, nos seguintes termos:

“Isto posto, JULGO IMPROCEDENTE todos os pedidos formulados pela parte autora. Face à sua sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em R\$ 1.000,00 (mil reais), face ao disposto no parágrafo 8º do artigo 85 do Novo Código de Processo Civil, devendo ser observada a gratuidade de Justiça outrora deferida.

Após certificado o trânsito em julgado, à Central de Arquivamento para as providências de baixa, face ao disposto no artigo 207 da Consolidação Normativa do Estado do Rio de Janeiro.

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

Apelou a autora (PDF nº 130740672), alegando que a fatura com vencimento em maio de 2022 foi, em verdade, objeto de refaturamento pela própria ré, por ter sido lançada com valor acima do devido. Afirmou que não há registro de ligação telefônica nas demais faturas, durante o período em que a autora reclamou a falha na prestação de serviços da ré. Requereu, assim, a reforma da sentença com a procedência total dos pedidos.

A ré manifestou-se em contrarrazões ao PDF nº 146156177, em prestígio à sentença.

É O RELATÓRIO. PASSO A VOTAR.

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, o recurso deve ser conhecido.

Cinge-se a controvérsia recursal em verificar a suposta falha na prestação de serviços da empresa ré-apelada e, ainda, se eventual constatação tem o condão de ensejar verba compensatória por danos morais à autora-apelante.



Incidem, no caso em exame, as regras e princípios informadores da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), em especial o princípio da boa-fé objetiva e o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

De acordo com os fatos narrados na petição inicial, a autora-apelante contratou, junto à empresa ré, um plano de telefonia móvel pós-pago, com 22gb de internet e ligações ilimitadas para qualquer operadora em todo o Brasil. O valor mensal da contraprestação é da ordem de cento e cinco reais.

Ocorre que, conforme alegado pela autora-apelante, os serviços de internet e telefonia foram interrompidos a partir do dia 10.04.2022, apesar do pagamento das faturas mensais. Ao entrar em contato com a ré-apelada, a empresa informou que o serviço seria reestabelecido no prazo de quinze dias úteis. No entanto, só retornou à normalidade em 15.05.2022.

A autora-apelante solicitou junto à ré-apelada a troca da modalidade do seu plano, para o plano pré-pago, o que foi recebido, processado e confirmado.

Em novembro de 2022 a autora-apelante narrou que foi surpreendida com a notícia de que seu nome estava inscrito nos cadastros restritivos de crédito, em razão de suposto débito do mês de junho de 2022. A fim de ter o seu nome excluído do cadastro de inadimplentes, a autora-apelante efetuou o pagamento do valor de R\$ 38,00. Confira-se (PDF nº 43876825):

✕ Serasa Web - Limpa N...
serasa.com.br

Boleto disponível

Valor R\$ 38,47

Vencimento 10/01/2023

Copiar código de barras

↓ Baixar boleto 📞 Enviar por WhatsApp

Resumo do acordo

Acordo em andamento ✓

Pagou R\$ 0 Faltam R\$ 38,47

Valor do acordo **R\$ 38,47**

Parcela atual **1 de 1**

Feedback

A autora trouxe aos autos os protocolos de atendimento (PDFs nºs 43876827 e 43876829), anexando a tabela a seguir transcrita:

Planilha de protocolos		
Protocolo	Nome	Data
2022406294942	Renata	10.04.2022
2022406309608	Andresa	10.04.2022
2022406283243	Rafael	10.04.2022
2022406388558	Jorge	10.04.2022
2022406437078	Marcele	10.04.2022
2022520467642	Vander	10.05.2022
2022110445887	Camila	27.11.2022
2022112045867	Daniele	27.11.2022
2022118966514	Jéssica	28.11.2022
2023000014577	Cristiane	02.01.2023
2023000012478	Marcele	08.01.2023



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Quarta Câmara de Direito Privado

Ao PDF nº 43876823, a autora-apelante juntou os comprovantes de pagamento das faturas.

Contudo, não verifiquei o comprovante da fatura de junho de 2022, a qual a ora apelante alega ter pago regularmente.

A ré-apelada apresentou contrarrazões ao PDF nº 46769421, alegando que a autora-apelante sequer produziu provas mínimas do alegado. Afirmou, ainda, que não houve irregularidade na rede no período reclamado na inicial, acostando aos autos as faturas (PDF nº 46769423). Confira-se:

REGINA DE FREITAS NUNES VIANA
R JUPITER 595
CENTRO
26553-490 MESQUITA RJ

Seu número Claro
21 96412 9189

Período de uso
de 18/03/2022 a 17/04/2022

Vencimento
10/05/2022

Veja aqui o que está sendo cobrado:

1. Plano Contratado	R\$ 105,00
2. Itens Adicionais	R\$ 14,97

Total a pagar R\$ 119,97

CANAIS DE ATENDIMENTO:
Acesse sua conta e outros serviços:
No app Minha Claro / No Whatsapp 11999910621
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052# / No Atendimento Claro 1052 / Ouvidoria - Ligue 08007010180
Fatura em braile ligue 1052 | Deficiente auditivo ligue 08000362323

Valor pago na última conta: R\$ 107,32

1. PLANO CONTRATADO	VALOR R\$
Oferta Conjunta Claro MIX Aplicativos Digitais Smart 50GB - Regra é Clara Compartilhado [200]	105,00
Serviços Incluídos no seu Plano Bônus de Internet 15GB Internet 50GB SMS Nacional Ilimitado Voz ilimitado local e LDN	
SUBTOTAL - PLANO CONTRATADO	R\$ 105,00

(...)



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Quarta Câmara de Direito Privado



Para uso do banco



CLIENTE
REGINA DE FREITAS NUNES VIANA

Débito Automático
145062073

Data de Vencimento
10/05/2022

Valor
R\$ 119,97



84800000001-4 19970158202-8 20510145062-5 07300812122-8

Autenticação Mecânica solicitamos
não rasurar, dobrar ou perfurar esta
parte da fatura, para não danificar o
código de barras.

Pague
com
Pix



Pág. 1/ 2

Descrição	Valor ISS (R\$)	Valor cobrado (R\$)
Gamedom		14,97
VALOR TOTAL DOS SERVIÇOS	0,32	58,97

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº 85038738/042022

Claro S/A
Rua Mena Barreto, 42, - Botafogo
22271-100 - Rio de Janeiro - RJ
CNPJ 40.432.944/0062-49
Inscrição Estadual 78002840
Atendimento Claro: 1052
www.claro.com.br

REGINA DE FREITAS NUNES VIANA
R JUPITER 595 - CENTRO
26553-490 - MESQUITA - RJ
CPF/CNPJ 100.302.457-29
Nº da conta: 145062073
Nº do cliente: 137487614

Modelo: 22 Série B23 Via Única
Data de emissão: 18/04/2022
Período: 18/03/2022 a 17/04/2022
CFOP: 5307

Reservado ao Fisco:
e3bf.8360.b308.f00f.e91a.04a2.40b8.6682

Serviços	Base de cálculo (R\$) ICMS	Alíquota (%)	Valor ICMS	Isento/Não Tributável (R\$)	Valor (R\$)
Smart 50GB - Regra é Clara Compartilhado	61,00	32,00	19,52		61,00
Valor Total da Nota Fiscal	61,00		19,52	0,00	61,00

Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente. Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65%

RESUMO DE LIGAÇÕES

RESUMO DE LIGAÇÕES

Descrição	Quantidade	Dur. Efetiva	Duração	Tarifa	Valor cobrado R\$
Ligações para telefones Claro Fixo/NET Fone	3	00:10:12	00:10:12	0,00	0,00
Ligações para celulares Claro	2	00:01:46	00:01:48	0,00	0,00

SERVIÇOS (TORPEDOS, HITS, JOGOS, ETC)

Internet (MB)	Mbytes utilizados	Tarifa	Valor cobrado R\$
Internet (MB)	23.292,478	0,00	0,00
Outros Serviços Telecom	3,000	4,99	14,97

A cobrança do serviço de Internet pode ocorrer até 90 dias após o seu uso, conforme artigo 78 do RGC.

TOTAL 12min

DETALHAMENTO DE LIGAÇÕES E SERVIÇOS DO CELULAR (21) 96412 9189

Interurbanas e Rec. em viagem

Ligações para telefones Claro Fixo/NET Fone

Data	Hora	Origem-Destino	Número	Dur. Efetiva	Duração	Valor Cobrado (R\$)
28/03	16:08:22	Rio de Janeiro Brasília	6140040001	00:03:12	00:03:12	0,00
28/03	16:11:52	Rio de Janeiro Brasília	6140040001	00:02:18	00:02:18	0,00
07/04	17:47:00	Rio de Janeiro Rio de Janeiro (24)	24992388866	00:04:42	00:04:42	0,00
Total				00:10:12	00:10:12	0,00

Ligações Locais

Ligações para celulares Claro

Data	Hora	Origem(UF)-Destino	Número	Dur. Efetiva	Duração	Tarifa (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Cobrado (R\$)
16/04	07:27:28	Rio de Janeiro Rio de Janeiro (21)	21976247603	00:00:29	00:00:30	0,00	0,00	0,00
16/04	08:30:48	Rio de Janeiro Rio de Janeiro (21)	21976247603	00:01:17	00:01:18	0,00	0,00	0,00
Total				00:01:46	00:01:48	0,00	0,00	0,00

Serviços (Torpedos, Hits, Jogos, etc.)

Internet (MB)

Serviço	Mbytes Utilizados	Tarifa (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Cobrado (R\$)
Internet	21.716,592	0,00	0,00	0,00
Internet - meses anteriores	1.575,886	0,00	0,00	0,00
Subtotal	23.292,478			0,00

A cobrança do serviço de Internet pode ocorrer até 90 dias após o seu uso, conforme artigo 78 do RGC.

Outros Serviços Telecom

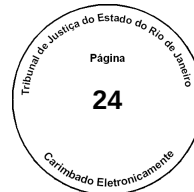
Descrição	Quantidade	Tarifa (R\$)	Valor Total (R\$)	Valor Cobrado (R\$)
Gamedom	3,000	4,99	14,97	14,97
Subtotal	3			14,97

TOTAL 12min





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Quarta Câmara de Direito Privado



Claro



REGINA DE FREITAS NUNES VIANA
R JUPITER 595
CENTRO
26553-490 MESQUITA RJ

Seu número Claro
21 96412 9189

Período de uso de 18/04/2022 a 17/05/2022

Vencimento
10/06/2022

Veja aqui o que está sendo cobrado:

1. Plano Contratado R\$ 76,95

Total a pagar R\$ 76,95



CANAIS DE ATENDIMENTO:

Acesse sua conta e outros serviços:
No app Minha Claro / No Whatsapp 11999910621
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052# / No Atendimento Claro 1052 / Ouvidoria - Ligue 08007010180
Fatura em braille ligue 1052 | Deficiente auditivo ligue 08000362323

Valor pago na última conta: R\$ 73,50

1. PLANO CONTRATADO

VALOR R\$

Oferta Conjunta Claro MIX
Aplicativos Digitais
Smart 50GB - Regra é Clara Compartilhado [200] - de 18/04/2022 a 09/05/2022

76,95

Serviços Incluídos no seu Plano

Bônus de Internet 15GB
Internet 50GB
SMS Nacional Ilimitado
Voz ilimitado local e LDN

SUBTOTAL - PLANO CONTRATADO

R\$ 76,95

VEJA AQUI OS AJUSTES REALIZADOS EM CONTAS ANTERIORES

04/2022 - Ajuste sobre serviços tributáveis	R\$	-2,47
04/2022 - Aplicativos Digitais - Claro Banca Premium	R\$	-13,00
04/2022 - Aplicativos Digitais - Livros digitais - Skeelo	R\$	-15,00

TOTAL A PAGAR

R\$ 76,95

Obs.: Os valores demonstrados acima são proporcionais ao cancelamento ou migração ou troca de plano efetuado.

21 96412 9189 fidelidade até 10/05/2022

DETALHAMENTO DE LIGAÇÕES E SERVIÇOS DO CELULAR (21) 96412 9189

Serviços (Torpedos, Hits, Jogos, etc.)

Internet (MB)

Serviço

Internet

Internet - meses anteriores

Subtotal

Mbytes Utilizados

22.310,275

101,791

22.412,066

Tarifa (R\$)

0,00

0,00

0,00

Valor Total (R\$)

0,00

0,00

0,00

Valor Cobrado (R\$)

0,00

0,00

0,00

A cobrança do serviço de Internet pode ocorrer até 90 dias após o seu uso, conforme artigo 78 do RGC.

Em réplica (PDF nº 51147778), a autora-apelante reiterou os argumentos apresentados na exordial.





Após a decisão que inverteu o ônus da prova, a ré-apelada informou não ter interesse na produção de outras provas (PDF nº 85337502), assim como a autora-apelante (PDF nº 106416350).

Em sede recursal, a ora apelante afirmou que a fatura com vencimento em maio de 2022 foi contestada administrativamente e reemitida pela apelada, no valor de R\$ 73,50, conforme documento acostado à inicial (PDF nº 43876823):



Comprovante de pagamento

10/05/2022 16:30:06

Valor do pagamento

R\$ 73,50

Favorecido
CLARO SP DDD 11

Pagador final
REGINA DE FREITAS NUNES VIANA
CNPJ/CPF
100.302.457-29

Vencimento	13/05/2022
Valor do documento	R\$ 73,50

A apelante alegou em relato deveras confuso que a ré-apelada “não trouxe aos autos a conta refaturada para qual foi cobrado o valor de R\$ 73,50, limitando-se, portanto, a juntar uma conta que cobra a importância de R\$ 119,97, que em momento algum foi reconhecida como correta pela apelante”. A apelante continuou: “deveria a conta ter sido juntada aos autos pela apelada, para que se mostrasse então, de fato, o que acabou sendo cobrado da apelante”.



Com efeito, em que pese a inversão do ônus da prova ter sido deferida expressamente pelo Juízo *a quo*, cabe à autora a comprovar minimamente os fatos constitutivos do seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC. Assim, não cabe a alegação de que caberia à ré-apelada a apresentação do referido documento, mas, sim, incumbiria à própria autora-apelante a demonstração da verossimilhança das suas alegações – o que, contudo, não ocorreu.

Logo, observo que a ré-apelada se desincumbiu do ônus que lhe cabia, nos termos do artigo 373, II, do CPC. Por sua vez, a autora-apelante não logrou êxito em comprovar minimamente as suas alegações, nos termos do art. 373, I, do CPC.

Quanto à alegação de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, entendo que igualmente não restou comprovada. O documento acostado aos autos pela autora-apelante ao PDF nº 43876825 demonstra o pagamento do débito em aberto, no valor de R\$ 38,47, referente ao mês de junho de 2022. O pagamento de dita fatura no prazo de vencimento não foi demonstrado pela autora-apelante.

Assim, não há que se falar em dano material ou dano moral, eis que ausente qualquer ato ilícito da ré-apelada.

Logo, a sentença há de ser mantida.

Diante das razões e fundamentos expostos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo-se a sentença conforme prolatada.

Por força do artigo 85, §11, do CPC, majoro os honorários sucumbenciais em 2% (dois por cento).

Rio de Janeiro, 13 de maio de 2025.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Quarta Câmara de Direito Privado



RENATO LIMA CHARNAUX SERTÃ
Desembargador Relator

