Apelações Cíveis nº e 0011473-98.2016.8.19.0007

Apelante: LUCIA HELENA RIBEIRO DE OLIVEIRA

Apelado: TELEMAR NORTE LESTE S A EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

Relatora: DES. DENISE NICOLL SIMÕES

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. TELEFONIA FIXA. **1)** Cobrança de serviço denominado PA159 ASS. S/ FRANQUIA e OI TV. **2)** Pleito fundamentado na não contratação do serviço. **3)** Sentença de improcedência. **4)** Hipótese dos autos que não se enquadra no tema 954 do STJ, pois não envolve a alteração unilateral de plano previamente pactuado, afastando-se o fundamento para manutenção do sobrestamento, nos termos do art. 1.037, §13, do CPC. **5)** PA159 ASS. S/ FRANQUIA. Tarifa básica. Legitimidade da exigência. Súmula 356 do STJ. **6)** Falha na prestação de serviços não configurada. **DESPROVIMENTO DO RECURSO.**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este recurso nº **0011473-98.2016.8.19.0007, ACORDAM** os Desembargadores que integram a Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da certidão de julgamento e do voto que segue.

(SAPE)

DENISE NICOLL SIMOES:17538 Assinado em 27/05/2026 18:17:36
Local: GAB. DES(A) DENISE NICOLL SIMOES

Apelações Cíveis nº e 0011473-98.2016.8.19.0007

RELATÓRIO

Trata-se de Apelações Cíveis interpostas da sentença conjunta prolatada nos autos dos processos n. 0011474-83.2016.8.19.0007 e 0011473-98.2016.8.19.0007.

Objetiva a Autora o cancelamento da cobrança referente ao serviço denominado “assinatura sem franquia OI fixo”, devolução em dobro dos valores, bem como danos morais. Fundamenta o seu pleito no sentido de que possui um plano vinculado a sua linha, mas não contratou o serviço

Contestação no index 000110. Informa que a parte autora é cliente da Ré, sustentando, em síntese, que o serviço impugnado é complementar à franquia de ligações contratadas, constituindo parte integrante e indivisível do serviço de planos base, sendo contratado em 26/01/2016, quando da renovação da assinatura do plano. Pugna pela improcedência do pleito autoral.

Réplica no index 000184.

Sentença conjunta prolatada com a seguinte fundamentação e dispositivo:

> No que pertine às cobranças denominadas PA159 ASS.S/FRANQUIA OI FIXO, a parte autora afirma não ter contratado o referido serviço. Aduz que apesar de não ter concordado com a referida contratação teve tal rubrica inserida em suas faturas. Aduz que, mesmo tendo procurado resolver administrativamente a questão, não teve seu pedido atendido. NÃO HÁ NOS AUTOSQUALQUER NUMERO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO OU SIMPLES DATA DASREFERIDAS RECLAMAÇÕES, EMBORA A PARTE AUTORA TENHA ALEGADO QUE REALIZOUDIVERSOS CONTATOS ADMINISTRATIVOS A FIM DE SOLUCIONAR O PROBLEMA.

(SAPE)

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Ademais, no feito distribuído sob o número 0017567-96.2015.8.19.0007, embora de autor distinto, foi discutida a mesma rubrica objeto da presente ação e se apurou que o cancelamento das referidas cobranças a título PA159 ASS.S/Franquia OI Fixo acarretará automaticamente o cancelamento do código de acesso, pois nenhuma linha telefônica pode ficar sem um plano ativo, o que tornaria a obrigação de fazer impossível caso o pedido fosse julgado procedente.

A referida rubrica trata-se de assinatura básica. A questão da cobrança de assinatura básica mensal já foi analisada e decidida pelo Superior Tribunal de Justiça, que pacificou o entendimento no sentido da legalidade da cobrança da referida tarifa, com a edição do verbete sumular nº 356:

É legítima a cobrança da tarifa básica pelo uso dos serviços de telefonia fixa

No que tange às cobranças relativas ao serviço OI TV posteriores a MARÇO DE 2016 penso que o pleito autoral não merece acolhida.

Contudo, compulsando os autos, observo que a parte autora não acosta um número de protocolo em sua inicial capaz de conferir verossimilhança à sua tese de que, apesar de ter buscado solucionar administrativamente a questão, a ré quedou-se inerte. Apenas colaciona alguns números no documento de fls. 24 sem tecer qualquer consideração a respeito dos mesmos. Não menciona se os mesmo se referem ao caso em tela. Se guardam relação com o pedido de cancelamento do serviço ou com a contestação administrativa dos valores cobrados após março de 2016. Não há qualquer prova de realização do referido cancelamento em março de 2016.

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado (antiga Quinta Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – e-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos e, em consequência, extingo o processo com julgamento do mérito, com fulcro no artigo 487, I do Novo Código de Processo Civil.
>
> Condeno a parte autora ao pagamento das custas judiciais e dos honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor da causa, suspendendo-a em razão da gratuidade de justiça deferida, na forma prevista no art. 12 da Lei 1060/50, c/c 98,§3º do NCPC.
>
> Certificado quanto ao transito em julgado e, ausentes pendências de quaisquer ordem, remetam-se os autos à Central de Arquivamento e dê-se baixa.
>
> Traslade-se a presente sentença para o processo conexo.

Apelação no index 000252, com contrarrazões no index 000252.

Insurge-se, em síntese, quanto à cobrança sob a rubrica “assinatura sem franquia OI fixo” ao argumento de que desconhece o serviço, pois não o contratou.

Quanto ao serviço OI TV, argumenta falha na prestação de serviços no sentido de que a contratação vem sendo disponibilizada de forma ineficaz solicitando que a apelada disponibilize da forma contratada, argumentando ausência de informação acerca da cobrança.

Sobrestamento do feito em razão do tema 954 do STJ pela antiga Quinta Câmara Cível.

VOTO

Trata-se de Apelação Cível interposta da sentença prolatada nos autos do processo n. 0011473-98.2016.8.19.0007.

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado (antiga Quinta Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – e-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Conheço do recurso por tempestivo e por estarem presentes os demais requisitos de admissibilidade.

Objetiva a Autora o cancelamento da cobrança referente ao serviço denominado “assinatura sem franquia OI fixo”, devolução em dobro dos valores, bem como danos morais. Fundamenta o seu pleito no sentido de que possui um plano vinculado a sua linha, mas não contratou o serviço. A sentença julgou improcedente o pleito autoral.

Preliminarmente, insta ressaltar que os presentes autos estavam suspensos devido a afetação do tema 954 do STJ. Ocorre que a determinação de suspensão dos processos ocorreu em 14/12/2016 e continua até a presente data. Confira-se:

> ADMINISTRATIVO, CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. PROPOSTA DE AFETAÇÃO. RECURSO ESPECIAL. RITO DOS RECURSOS ESPECIAIS REPETITIVOS. CONFIRMAÇÃO DA AFETAÇÃO REALIZADA PERANTE A 2ª SEÇÃO. ART. 256-I C/C ART. 256-E DO RISTJ, NA REDAÇÃO DA EMENDA REGIMENTAL 24, DE 28/09/2016. COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA. ALTERAÇÃO DO PLANO DE FRANQUIA/PLANO DE SERVIÇOS, SEM A SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO. PRAZO PRESCRICIONAL. DANO MORAL INDENIZÁVEL E PRESCINDIBILIDADE (OU NÃO) DE COMPROVAÇÃO DO DANO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. FORMA SIMPLES OU EM DOBRO. ABRANGÊNCIA DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO. I. **Delimitação da controvérsia: "- A indevida cobrança de valores referentes à alteração do plano de franquia / plano de serviços sem a solicitação do usuário, com o consequente pedido de indenização por danos morais, em contrato de prestação de serviços de telefonia fixa; - ocorrência de dano moral indenizável, em virtude da cobrança de serviços advindos da alteração do plano de franquia / plano de serviços de telefonia fixa sem a solicitação do**

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado (antiga Quinta Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – e-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> **usuário, bem como, se configurado o dano, seria aplicável o reconhecimento "in re ipsa" ou a necessidade de comprovação nos autos; - prazo prescricional incidente em caso de pretensão à repetição de valores supostamente pagos a maior ou indevidamente cobrados em se tratando de serviços não contratados de telefonia fixa advindos da alteração do plano de franquia / plano de serviços sem a solicitação do usuário, - se decenal (artigo 205 do Código Civil), trienal (artigo 206, § 3º, IV, do Código Civil) ou outro prazo; - repetição de indébito simples ou em dobro e, se em dobro, se prescinde, ou não, da comprovação de dolo ou má-fé do credor (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor) ou da sua culpa (imprudência, negligência e imperícia); - abrangência da repetição de indébito - se limitada aos pagamentos documentalmente comprovados pela autora na fase instrutória ou passível de o quantum ser apurado em sede de liquidação de sentença, mediante determinação à parte ré de apresentação de documentos"**. II. Recurso Especial afetado ao rito do art. 1.036 e seguintes do CPC/2015, ratificando anterior afetação, no âmbito da Segunda Seção do STJ (art. 256-I c/c art. 256-E do RISTJ, na redação da Emenda Regimental 24, de 28/09/2016)

Não obstante, melhor analisando os autos, se verifica que a hipótese dos autos que não se enquadra no tema 954 do STJ, pois não envolve a alteração unilateral de plano previamente pactuado.

Com efeito, a pretensão deduzida na presente demanda encontra fundamento na alegação de cobrança incompatível com o plano originalmente contratado.

A distinção entre as hipóteses não é meramente circunstancial, mas jurídica e substancial. Enquanto o Tema 954 examina a legalidade de cobranças decorrentes de alteração unilateral de plano de serviços previamente existente, a controvérsia ora analisada envolve a verificação da

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado (antiga Quinta Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – e-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br

ASSINADO DIGITALMENTE

própria existência de manifestação válida de vontade quanto à contratação de serviço distinto, bem como a regularidade das cobranças efetuadas em decorrência dessa suposta contratação.

Portanto, não se trata de modificação unilateral de condições contratuais anteriormente ajustadas, mas de questionamento acerca da própria formação do vínculo contratual relativamente à linha objeto de cobrança.

Diante da ausência de identidade entre a questão jurídica submetida à apreciação nesta demanda e aquela afetada ao julgamento repetitivo no âmbito do E. Superior Tribunal de Justiça, não subsiste fundamento para manutenção do sobrestamento anteriormente determinado, impondo-se o regular prosseguimento do julgamento do recurso, nos termos do art. 1.037, §13, do Código de Processo Civil. Superada a questão preliminar relativa à suspensão do feito, passa-se ao exame do mérito recursal.

No caso concreto, a parte Autora se insurge quanto à cobrança do serviço denominado PA159 ASS.S/FRANQUIA OI FIXO.

Dos elementos constantes nos autos, em especial a prova documental, constata-se que as cobranças impugnadas se referem à tarifa básica pela utilização dos serviços de telefonia fixa.

A matéria já foi objeto de debate, porém, com o fim de pacificar o tema, o STJ editou a súmula de jurisprudência nº 356, in verbis:

> "É legítima a cobrança de tarifa básica pelo uso dos serviços de telefonia fixa".

Dessa forma, a cobrança impugnada se encontra em conformidade com a norma, o que vincula o consumidor a obrigação de efetuar o pagamento mensal da tarifa por assinatura.

Ademais, já restou discutida a mesma rubrica, objeto da presente ação, em outras demandas, e se apurou que o cancelamento das referidas cobranças a título PA159 ASS.S/Franquia OI Fixo acarretaria automaticamente o cancelamento do código de acesso, pois nenhuma linha telefônica pode ficar sem um plano ativo, o que tornaria a obrigação de fazer impossível caso o pedido fosse julgado procedente.

Confira-se:

(0008993-79.2018.8.19.0007 - APELAÇÃO. Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO - Julgamento: 03/06/2020 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL)

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Telefonia fixa. Sentença de improcedência. Confirmação. Alegação de cobrança por serviço não contratado, denominado PA159 ASS.S/FRANQUIA OI FIXO. Tarifa básica. Legitimidade da exigência. Súmula 356 do STJ. Falha na prestação do serviço não configurada. Conjunto probatório insuficiente para corroborar as alegações firmadas na petição inicial. Ônus do Autor, consoante art. 373, I, do CPC. Súmula 330 desta Corte. Desprovimento do recurso, na forma do art. 932, IV, a, do CPC.

"Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Telefonia fixa. Sentença de improcedência. Confirmação. Alegação de cobrança por serviço não contratado, denominado PA159 ASS.S/FRANQUIA OI FIXO. Tarifa básica. Legitimidade da exigência. Súmula 356 do STJ. Falha na prestação do serviço não configurada. Conjunto probatório insuficiente para corroborar as alegações firmadas na petição inicial. Ônus do Autor, consoante art. 373, I, do CPC. Súmula 330 desta Corte. Desprovimento do recurso, na forma do art. 932, IV, a, do CPC". (Apelação Cível nº 0032591-84.2015.8.19.0066 - Des(a). LUCIANO SABOIA RINALDI DE CARVALHO - Julgamento: 09/09/2019 - SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

"APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA DISCRIMINADA COMO PA159 ASS.S/FRANQUIA OI FIXO. MATÉRIA ABARCADA PELA SÚMULA DE JURISPRUDÊNCIA Nº 356 DO STJ, "É LEGÍTIMA A COBRANÇA DE TARIFA BÁSICA PELO USO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA". COBRANÇA IMPUGNADA QUE

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado (antiga Quinta Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – e-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

SE ENCONTRA EM CONFORMIDADE COM A NORMA. OBRIGAÇÃO DO CONSUMIDOR DE EFETUAR O PAGAMENTO MENSAL DE TARIFA POR ASSINATURA. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Vigésima Quarta Câmara Cível Apelação Cível nº 0008993-79.2018.8.19.0007 FLS.6 Secretaria da Vigésima Quarta Câmara Cível Beco da Música, nº 175, sala 324 - Lâmina IV Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010 Tel.: + 55 21 31335399 – E-mail: 24cciv@tjrj.jus.br – PROT. 66711 A DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO DE APELAÇÃO". (Apelação Cível nº 0005904- 82.2017.8.19.0007 - Des(a). CUSTÓDIO DE BARROS TOSTES - Julgamento: 12/03/2019 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR. Autor alega que está sendo cobrado pelo serviço de telefonia fixa e OI TV em período posterior ao cancelamento do serviço. Não merece ser anulada a sentença para a realização de prova de engenharia de telecomunicações, já que desnecessária para o deslinde da causa. As provas produzidas nos autos são suficientes para formar o convencimento em sentido contrário ao alegado pela parte autora. A ré demonstrou que a fatura enviada é referente a cobrança do período de março/2013. O documento apresentado não se trata de tela do sistema unilateralmente produzida pela ré, mas sim da fatura de consumo, inclusive com a indicação das datas, horários e os números para os quais foram feitas as ligações. Autor alega que o serviço foi cancelado em janeiro/2013, mas não forneceu nem mesmo um número de protocolo de cancelamento do serviço ou a prova da data da portabilidade numérica, conforme

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado (antiga Quinta Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – e-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br

> alega. Acrescente-se que o autor afirma na inicial da ação em que postulou indenização pela suspensão do serviço de internet que na data de 05/03/2013 os serviços de telefone fixo e OI TV estavam funcionando normalmente. Sentença que se mantém. Recurso conhecido e improvido, nos termos do voto do Desembargador Relator. (0039336-47.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 29/10/2019 - DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

Vale consignar que a responsabilidade objetiva que decorrente da relação de consumo não exime o consumidor de provar, minimamente, o fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I do CPC, ônus do qual não se desincumbiu. Nesse sentido a Súmula 330 do TJRJ:

> "*Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exonera o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito*".

Dessa forma, inexistente falha na prestação de serviços da Ré, a manutenção da sentença de improcedência é medida que se impõe.

DIANTE DO EXPOSTO, VOTO NO SENTIDO DE NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO. Majoração dos honorários em 2%, na forma do artigo 85, § 11 do CPC, observada eventual gratuidade de justiça.

Desembargadora DENISE NICOLL SIMÕES
Relatora

(SAPE)