



Apelação Cível: 0973148-40.2025.8.19.0001

Apelante: SILVIA CRISTINA ROSA DE CASTRO

Apelada: CLARO S A

Juiz(a) Prolator(a): Dr. (a) SANDRO LUCIO BARBOSA PITASSI

Relator: Desembargador FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO AUTURAL DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DA RÉ DE 03 LINHAS TELEFÔNICAS MÓVEIS, SINAL DE TELEVISÃO, SERVIÇO DE *INTERNET* RESIDENCIAL E TELEFONE FIXO. TROCA DE APARELHO CELULAR, COM UTILIZAÇÃO DOS PONTOS DO PROGRAMA CLARO CLUBE, QUE GEROU A COBRANÇA DE MULTA PROPORCIONAL AO PERÍODO RESTANTE DA FIDELIZAÇÃO. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS SOB ALEGAÇÃO DE INADIMPLEMENTO DA MULTA. SENTENÇA DECLARANDO A NULIDADE DA PENALIDADE DE R\$ 1.623,00 E DETERMINAÇÃO DE MANUTENÇÃO INTEGRAL DO SERVIÇO. RECURSO DA PARTE AUTORA. PLEITO DE CONDENAÇÃO DA RÉ AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS. SUSPENSÃO INDEVIDA DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS DE TELEFONIA E DE *INTERNET*. OFENSA IMATERIAL CARACTERIZADA. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA Nº. 192 DESTE EGRÉGIO TRIBUNAL. *QUANTUM* QUE DEVE SER ARBITRADO EM R\$ 10.000,00. PRECEDENTES. RECURSO PROVIDO.



Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0973148-40.2025.8.19.0001, tendo como apelante SILVIA CRISTINA ROSA DE CASTRO e apelada CLARO S A.

ACORDAM os Desembargadores da Décima Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por UNANIMIDADE, em **CONHECER** do recurso e, no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Desembargador Relator.

RELATÓRIO

Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. sentença proferida pelo r. Juízo da 37ª Vara Cível da Comarca da Capital, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Obrigação de Fazer e Indenizatória nº 0973148-40.2025.8.19.0001, abaixo transcrito, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 164, § 4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

“Trata-se de ação declaratória proposta por SILVIA CRISTINA ROSA DE CASTRO contra CLARO S.A, pois, consoante a petição inicial de id233947966, a parte autora informa a contratação com a parte ré do plano de internet, TV e streaming, telefone fixo e três linhas de telefonia móvel, quais sejam: (21) 991014899; (21) 980199567 e (21) 993971899, com inclusão do programa Claro Clube, utilizando os pontos para obtenção de desconto para aquisição de novo aparelho telefônico, não sendo informado à parte autora de que, no caso de troca de plano, haveria incidência de multa de fidelidade ou suspensão do serviço, acabando a parte autora por realizar tal mudança, com redução de mensalidade para valor de R\$333,00 (trezentos e trinta e três) reais mensais, insurgindo-se a parte autora contra bloqueio de serviços dos três celulares, permanecendo apenas em funcionamento TV, internet residencial e o telefone fixo, em que pese adimplência da



parte autora, obtendo informação da parte ré de que a suspensão do serviço se deu por multa por quebra de fidelidade, no valor de R\$1.623,00, sendo tal cobrança ilegítima, com falha na prestação do serviço pela parte ré, pretendendo dessa forma, inclusive em sede de tutela, restabelecimento integral do serviço (TV, internet, telefone fixo e linhas móveis), confirmando-se ao final, com a manutenção integral do plano da parte autora, declarando a nulidade da cobrança da multa de fidelidade no valor de R\$1.623,00, devendo ainda a parte ré realizar o desconto de quinze dias pela suspensão indevida do serviço e danos morais, juntando os documentos de [id233950134](#)ess.

Decisão de [id234424220](#), deferindo tutela.

Contestação de [id240019711](#), defendendo improcedência do pedido, estando o contrato nº 038/06725903-0, referente ao serviço de internet, tv por assinatura e telefonia fixa, e o contrato/conta nº 116489812, referente às linhas móveis, em nome da parte autora, ambos ativos, sendo legítima a cobrança de multa em razão de fidelidade, já que, com utilização de pontos do Claro Clube para aquisição de novo aparelho, foi devidamente informada sobre impossibilidade de mudança do plano contratado por doze meses, sob pena de incidência de multa, tratando-se de modificação contratual, não havendo que se falar em danos morais, juntando os documentos de [id235158223](#)ess.

Réplica de [id246252760](#).

Decisão de [id267339562](#), determinando inversão do ônus da prova.

Informa a parte ré que não pretende produção de provas de [id268440615](#).

Manifestação da parte autora de [id286719341](#), informando nova suspensão indevida do serviço em maio de 2026 e junho de 2026, juntando documentos de [id286722570](#) e [286722571](#).”

Os pedidos foram julgados da seguinte forma:



“ISTO POSTO, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, consoante o inciso I do artigo 487 do CPC, confirmando-se a tutela de id234424220, declarando a nulidade da cobrança da multa de fidelidade no valor de R\$1.623,00 (mil, seiscentos e vinte e três reais), em nome da parte autora, referente ao contrato nº 038/06725903-0, de serviço de internet, TV por assinatura e telefonia fixa, e ao contrato/conta nº 116489812, de linhas móveis, determinando ainda a manutenção integral pela parte ré da prestação do serviço do plano da parte autora, pelo valor contratado, devendo ainda a parte ré realizar o desconto de quinze dias pela suspensão indevida do serviço.

Considerando a sucumbência recíproca, ficarão as partes responsáveis por metade das custas processuais e pelos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da condenação, ressalvada a gratuidade de justiça da parte autora.

P.I.”

Recurso de apelação (index 292971307), em que a parte autora pleiteia pela reforma parcial da r. sentença, alegando que os danos morais restaram configurados, pois não houve mero inadimplemento contratual, tendo em conta as sucessivas interrupções dos serviços que ocasionaram a desorganização da rotina familiar, privando a autora, em diversas oportunidades, dos serviços de telefonia, internet e televisão por assinatura, apesar de permanecer adimplente quanto às obrigações. Sustenta que não há sucumbência recíproca na hipótese em que a parte autora obtêm êxito em relação ao pedido principal, ainda que o valor da indenização ou algum pedido acessório não seja integralmente acolhido, devendo ser aplicado, por analogia, o entendimento consolidado na Súmula 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Alega que a condenação da autora ao pagamento proporcional das verbas sucumbenciais mostra-se excessiva e incompatível com o resultado prático obtido na demanda. Contrarrazões (index. 292163374).



É O RELATÓRIO.

O recurso deve ser conhecido, uma vez que preenchidos os pressupostos de admissibilidade, e recebido no efeito devolutivo, na forma do artigo 1.012, §1º, V, do Código de Processo Civil.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Obrigação de Fazer e Indenizatória, na qual a parte autora busca impugnar a multa de fidelização que lhe foi imposta pela ré no valor de R\$ 1.623,00 (mil seiscentos e vinte e três reais), mantendo-se o plano nas mesmas condições contratadas, com desconto pelo período de 15 (quinze) dias referente à suspensão indevida do serviço de telefonia móvel, e a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.

A parte autora sustenta que inicialmente contratou plano de serviços oferecido pela ré, tendo utilizado os pontos do programa Claro Clube para a realização de troca de aparelho celular, oportunidade em que foi informada de que não poderia cancelar o plano pelo período de 12 (doze) meses, sob pena de incidência de multa proporcional ao período restante da fidelização.

Descreve que, buscando diminuir custos, aceitou proposta da ré para limitar o pacote das linhas de celulares ofertadas no plano, o que ocasionou a redução do valor da mensalidade.

Afirma que, mesmo com todas as faturas quitadas, a ré bloqueou os serviços relativos aos 03 (três) celulares e linhas móveis, permanecendo funcionando apenas o sinal de televisão, o serviço de internet residencial e o telefone fixo, ao argumento de que houve quebra da fidelização.



Sustenta ser indevida a cobrança da multa de fidelização, tendo em vista que não foi informada que a mera alteração do plano geraria a penalidade.

A sentença julgou procedente, em parte, o pedido, declarando a nulidade da cobrança da multa de fidelidade e determinando a manutenção do fornecimento do serviço.

Irresignada, a parte autora interpôs recurso de apelação, no qual pleiteia a reforma da r. sentença na parte que julgou improcedente o pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais, bem com quanto aos ônus de sucumbência.

Em sede de contrarrazões, a parte ré pleiteia a reforma do *decisum*, a fim de que fique consignado que a obrigação de manutenção das condições comerciais e dos valores do plano contratado limita-se ao prazo máximo de 12 (doze) meses, em observância ao artigo 57, § 1º, da Resolução nº 632/2014 da ANATEL.

Por certo, o referido pedido não deve ser conhecido, haja vista a impropriedade da via eleita.

No mérito, importa mencionar, desde logo, que a suspensão dos serviços oferecidos pela ré à autora foi indevida, posto que decorrente do não pagamento de multa por fidelidade considerada indevida.

A suspensão somente veio a termo em razão do cumprimento da r. decisão de antecipação dos efeitos da tutela (indexadores 234424220, 235222012 e 235844403).



Posteriormente houve a suspensão dos serviços de *internet* e televisão por assinatura (indexadores 286722571 e 286719341).

Em sendo assim, não há dúvida de que a parte autora foi privada inapropriadamente dos serviços de televisão por assinatura, internet e telefonia.

O artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a prestação do serviço essencial deve ser oferecida de forma contínua.

A suspensão indevida dos serviços essenciais de internet e telefonia geram danos morais *in re ipsa*, à luz da Súmula nº. 192 deste Egrégio Tribunal:

*"A indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de água, energia elétrica, **telefone** e gás configura dano moral."*

Nesse sentido:

"Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. INTERRUÇÃO INDEVIDA DE SERVIÇO DE INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. PROVIMENTO PARCIAL. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que extinguiu o contrato de prestação de serviços de internet, julgando improcedente o pedido de compensação por danos morais. 2. O autor alegou interrupção completa do serviço desde 05.02.2023, sem aviso prévio, não havendo débitos pendentes, o que o obrigou a contratar outro serviço para manter suas atividades. 3. Requereu em apelação condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e restituição em dobro de valores pagos após a suspensão do serviço. II.



*QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. Há duas questões em discussão: (i) saber se é possível a análise do pedido de devolução em dobro de valores pagos, não formulado na inicial; e (ii) verificar se a falha na prestação de serviço essencial de internet enseja indenização por dano moral, diante da teoria do desvio produtivo do consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. O pedido de devolução em dobro não pode ser analisado, por configurar inovação recursal. 6. **A interrupção do serviço de internet, sem justificativa plausível, caracteriza falha na prestação do serviço essencial (CDC, art. 22), gerando dano moral in re ipsa.** 7. A resistência da ré em solucionar o problema acarretou perda de tempo útil do consumidor, atraindo a aplicação da teoria do desvio produtivo. 8. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, cumprindo o caráter punitivo-pedagógico da indenização. IV. DISPOSITIVO 9. *Apelação parcialmente provida para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária a partir do arbitramento.*” (0808999-50.2023.8.19.0210 – APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 30/10/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)*

A verba compensatória pelos danos morais deve atender ao princípio da razoabilidade, à capacidade econômico-financeira do autor do ilícito, à repercussão da ofensa no campo ético e social da vítima, sem se transformar em fonte de enriquecimento, devendo ser observado, ainda, o caráter punitivo-compensatório da medida, que deve funcionar como elemento inibitório, de modo a evitar a reiteração da prática de tais condutas.

Levando-se em consideração essas premissas e a restrição cadastral desabonadora indevida, bem como à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, conclui-se que a verba indenizatória deve



ser fixada ao patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância aos parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos. Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INTERRUÇÃO INDEVIDA DE SERVIÇO DE TELEFONIA E INTERNET. MUDANÇA UNILATERAL DE TITULARIDADE. COBRANÇAS INDEVIDAS. DANO MORAL IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta pelo autor visando à majoração da indenização por danos morais arbitrada em R\$ 4.000,00, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória ajuizada em face de operadora de telefonia, em razão da suspensão indevida dos serviços de telefonia e internet, desde 20.06.2019, bem como de mudança unilateral de titularidade e cobranças indevidas. A sentença de primeiro grau determinou o restabelecimento do serviço sob pena de multa, a restituição do valor de R\$ 548,84, o cancelamento das faturas posteriores e fixou indenização moral em R\$ 4.000,00. A operadora não recorreu. O recurso limita-se à majoração do quantum indenizatório. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em definir se o valor fixado a título de danos morais deve ser majorado, diante da indevida interrupção de serviço essencial (telefonia) a mudança unilateral de titularidade e a majoração irregular das cobranças. III. RAZÕES DE DECIDIR. A interrupção indevida do serviço essencial de telefonia e internet, reconhecida pela própria ré, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja dano moral presumido (in re ipsa), conforme entendimento consolidado na Súmula nº 192 do TJRJ. A mudança unilateral de titularidade e a emissão de cobranças indevidas agravam a falha do serviço, por gerar insegurança e transtornos significativos ao consumidor, fatos que não foram solucionados mesmo após inúmeros protocolos de reclamação. A indenização por dano moral deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da*



lesão, a repercussão no cotidiano do consumidor, o impacto em suas atividades profissionais e o caráter punitivo e pedagógico da medida. A fixação do quantum indenizatório em R\$ 10.000,00 mostra-se mais adequada às peculiaridades do caso, em consonância com o padrão adotado em precedentes análogos do TJRJ. Questões relativas à modernização tecnológica do serviço (PABX) devem ser apreciadas pelo Juízo de origem, na fase de cumprimento de sentença. IV. DISPOSITIVO Recurso provido.” (0037869-98.2019.8.19.0204 – APELAÇÃO. Des(a). SERGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES - Julgamento: 12/03/2026 - DECIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA CÍVEL)

Destarte, a sentença merece parcial reforma.

Por todo o exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do recurso e, no mérito, **DAR-LHE PROVIMENTO** para reformar parcialmente a r. sentença e condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com juros de mora pela SELIC deduzido o IPCA, calculados a partir da citação e correção monetária pelo IPCA, calculada a partir do arbitramento, condenando a parte ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, no patamar de 10% do valor da condenação, mantendo-se a sentença nos demais termos

Deixo de majorar os honorários advocatícios recursais, na esteira do entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça¹.

Rio de Janeiro, na data da Sessão de Julgamento.

Desembargador **FRANCISCO DE ASSIS PESSANHA FILHO**

Relator

¹ EDcl no REsp 1746789/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/10/2018, DJe 03/10/2018.