



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2024.0001274911

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011199-52.2021.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIRLEY ROBERTO DE ANDRADE GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de dezembro de 2024.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 32.812
APELAÇÃO N° : 1011199-52.2021.8.26.0006
COMARCA : SÃO PAULO - PENHA DE FRANÇA - 3ª VARA CÍVEL
APELANTE : DIRLEY ROBERTO DE ANDRADE GONÇALVES
APELADA : TELEFÔNICA BRASIL S.A.
JUIZ : JOÃO AENDER CAMPOS CREMASCO

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. Demandante que reclama de prejuízo em razão da inclusão de seu nome na plataforma de renegociação de débitos "Serasa Limpa Nome", por dívida referente ao cancelamento do Contrato firmado entre as partes que se deu por culpa exclusiva da ré. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que visa à anulação parcial da sentença, a pretexto de julgamento "ultra petita" quanto ao pedido de declaração de inexigibilidade do débito, insistindo quanto ao mérito no pedido inicial. EXAME: julgamento "ultra petita" não configurado. Necessária interpretação do conjunto da postulação, em cotejo com o princípio da boa-fé. Ação intitulada como "Declaratória de Inexigibilidade de Débito", mas com pedidos apenas de exclusão do nome do demandante dos órgãos de proteção ao crédito e de condenação a título de danos morais. Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Cobrança indevida de multa por infidelidade em uma das faturas indicadas pela Operadora ré. Cancelamento que se deu por culpa exclusiva da demandada. Ausência de pedido declaratório de inexigibilidade do débito na petição inicial. Observância do princípio da congruência ou da adstrição preconizado nos artigos 141 e 492, ambos do Código de Processo Civil. Inclusão do nome do autor no Serviço "Serasa Limpa Nome", que se equipara a cadastro negativo no mercado de crédito. Plataforma que interliga credores e devedores para efeito de negociação dessa dívida pendente, que quando devida reflete exercício regular de direito da parte credora frente à devedora. Caso dos autos que constitui espécie de negativação, ainda que restrita, gerando abalo no mercado de crédito contra o consumidor, com transtorno que vai além do mero aborrecimento. Dano moral caracterizado pela conduta da demandada que, sopesadas as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, comporta arbitramento em R\$ 5.000,00. Correção monetária que tem incidência a contar deste julgamento, "ex vi" da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar da citação, "ex vi" do artigo 405 do Código Civil, por versar o caso relação contratual.

Reparação moral imposta em montante inferior ao pleiteado que não implica sucumbência recíproca. Aplicação da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça. Verbas sucumbenciais que devem ser arcadas integralmente pela Empresa ré, ante a sucumbência mínima do demandante, arbitrada a honorária devida pela ré ao Patrono do autor em doze por cento (12%) do valor da condenação, "ex vi" do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de “**Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Indenização por Danos Morais**”, movida pelo apelante contra a apelada, sob a alegação de que “... a) no dia 13/09/2021, recebeu uma ligação da requerida informando sobre a existência de débito no valor de R\$ 614,02, referente ao cancelamento de linha telefônica e serviços de internet; b) por ocasião da mudança do endereço de sua empresa, solicitou a transferência do local de prestação de serviços, ocasião em que a requerida, por não conseguir um ponto de instalação e cobertura de fibra ótica para o novo endereço, informou que não cobraria qualquer tipo de taxa de cancelamento; c) não fez pedido de cancelamento do contrato, mas de transferência de local, só que a requerida não conseguiu atender à solicitação por falta de localização de ponto de instalação; d) nunca deixou de efetuar qualquer dos pagamentos relativos ao contrato firmado junto à requerida, mesmo assim, houve a inclusão de seu nome em órgãos de proteção ao crédito, de forma indevida. Requereu, então, a concessão de tutela de urgência para determinar a exclusão de seu nome da lista de devedores, sob pena de multa diária; além da procedência da ação para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos

morais em valor equivalente a 25 salários mínimos vigentes”, conforme relatado na fl. 198.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação ajuizada por DIRLEY ROBERTO DE ANDRADE GONÇALVES contra TELEFONICA BRASIL S.A. Pela sua sucumbência, condeno o requerente ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa, com base no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Em caso de Justiça Gratuita, aplica-se a regra do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil*” (“*sic*”, fl. 201).

Inconformado, apela o autor alegando julgamento “*ultra petita*” quanto ao pedido de declaração de inexigibilidade do débito, insistindo no mérito pela procedência da Ação (fls. 206/217).

Anotado o Recurso (fl. 218), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 221/232).

É o **relatório**, adotado o de fls. 198/199.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v.

artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Por primeiro, deve ser afastada a alegação de julgamento “*ultra petita*” suscitado pelo autor quanto ao pedido de declaração de inexigibilidade do débito.

É que, conforme artigo 322, §2º, do Código de Processo Civil, a interpretação do pedido deve considerar o conjunto da postulação, observando-se o princípio da boa-fé. E, no caso vertente, verifica-se que o autor pugnou na inicial tão somente pela “*expedição de ofício junto aos órgãos competentes para a exclusão do nome do Requerente da lista de devedores, sob pena de multa diária a ser estabelecida*” e pela “*PROCEDÊNCIA TOTAL da demanda, condenando a Requerida ao pagamento à título de indenização por danos morais equivalente à 25 (vinte e cinco) salários mínimos vigentes*” (“*sic*”, fls. 9/10), apesar de ter intitulado a Ação como “*Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Indenização por Danos Morais*”.

Bem por isso, não se vislumbra o cogitado julgamento “*ultra petita*”, porquanto observados na decisão judicial os limites do pedido formulado na inicial.

Quanto ao mérito, o Recurso merece prosperar ao menos em parte.

Com efeito, o caso versa relação de consumo,

sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

O autor alega na petição inicial que no dia 13 de setembro de 2021 recebeu ligação telefônica da Operadora ré, com cobrança de débito na quantia de R\$ 614,02 referente ao cancelamento da linha e dos serviços de “internet”; por mudança de endereço da sede de sua Empresa, solicitou a transferência dos serviços contratados com a demandada, mas a requerida não conseguiu um ponto de instalação para o novo endereço; a preposta da Empresa ré confirmou na ligação telefônica (protocolo nº 0702202057322) que, por não haver cobertura de fibra ótica no novo endereço, não haveria a cobrança de qualquer taxa de cancelamento do contrato firmado entre as partes; quitou o o débito por todos os serviços prestados pela ré, mas foi surpreendido com a inclusão de seu nome em cadastro negativo de crédito, daí a Ação (v. fls. 1/10 e 18/21).

A Operadora ré, por sua vez, contesta o alegado, argumentando que o autor deixou de comprovar a “negativação” de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, tendo sido incluído tão somente na plataforma “Serasa Limpa Nome”; as

faturas vencidas nos dias 25 de janeiro, no valor de R\$ 120,17, e 25 de março, no valor de R\$ 493,85, ambas de 2020, não foram adimplidas pelo demandante; foi esclarecido ao consumidor a inviabilidade técnica da instalação de banda larga no novo endereço (v. fls. 39/59).

Verifica-se dos autos que uma das faturas cobradas pela ré (v fls. 178/185) indica “**Multa Fidelização Combo Produto Voz**” e “**Multa Fidelização Combo Produto Banda Larga**” referentes ao mês de fevereiro de 2020 no montante de R\$ 432,38 (v. fl. 183), apesar de o cancelamento do Contrato ter ocorrido por culpa exclusiva da ré, em razão da inviabilidade técnica para instalação de banda larga no novo endereço indicado pelo autor.

Ocorre que, ante a estrita observância dos limites objetivos e subjetivos da lide pelo Julgador por força do princípio da congruência ou da adstrição (v. artigos 141 e 492, ambos da Lei Processual), o pedido recursal de declaração de inexigibilidade do débito não comportava mesmo exame, **apesar da óbvia inexigibilidade do débito por quebra da fidelidade**.

A questão foi, aliás, bem examinada pelo MM. Juiz “*a quo*” ao observar na sentença, “*in verbis*”, que “... *apesar do nome dado à ação, não houve, no rol dos pedidos, requerimento para declaração de inexistência do débito, apenas de tutela antecipada e condenação a título de indenização por danos morais – o que não prospera*” (“*sic*”, fl. 201).

Quanto à reparação do prejuízo decorrente de ato atentatório a direito de personalidade, embora entendimento antes sustentado em sentido contrário para casos similares ao dos autos, esta Magistrada passou a entender que não exige a comprovação efetiva do dano por configurar-se “*in re ipsa*”.

Verifica-se, no caso concreto, a ocorrência de real ofensa a direito de personalidade, de forma suficiente a justificar a pretensão indenizatória. O autor sofreu cobrança indevida referente às multas por fidelidade com repercussão em sua vida privada, em decorrência da inclusão de seu nome no cadastro do serviço denominado “*Serasa Limpa Nome*” que, já se viu, interliga credores e devedores objetivando a quitação do débito anotado, com promessa de “*melhora no score*”.

Assim, forçoso reconhecer que o transtorno padecido pelo autor superou efetivamente a esfera do mero aborrecimento do cotidiano, causando a ele dano moral indenizável, que no caso comporta arbitramento em R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, para ser paga com correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste arbitramento, “*ex vi*” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça (“*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”), e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, por versar o caso responsabilidade civil contratual, “*ex vi*” do artigo 405 do Código Civil (“*Contam-se os juros de mora desde a*

citação inicial”).

Essa indenização servirá para compensar o padecimento do autor sem implicar enriquecimento sem causa, bem ainda para punir a demandada, desestimulando a reiteração dessa prática abusiva e danosa.

Cumpre consignar que, cuidando-se de indenização moral, a condenação em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, consoante entendimento adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na Súmula 326 (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”).

Resta o acolhimento parcial do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1045922-81.2023.8.26.0506

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Telefonia*

Relator(a): *Luis Roberto Reuter Torro*

Comarca: *Ribeirão Preto*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *11/11/2024*

Data de publicação: *11/11/2024*

Ementa: *APELAÇÃO – Consumidor – Cobrança indevida – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Apelo da consumidora – Dano moral verificado – Plataforma "Serasa Limpa Nome" que possui características de cadastro de inadimplentes e tem potencial para reduzir "score" e impactar a imagem do inscrito perante o mercado de crédito – Apontamento irregular que gera dano presumido ("in re ipsa") – Indenização de R\$ 5.000,00 arbitrada com espeque nas circunstâncias da hipótese concreta e em casos análogos julgados por esta C. Câmara – Atribuição da integralidade do ônus da sucumbência à fornecedora – Sentença reformada – Recurso PROVIDO.*

1022294-08.2023.8.26.0007

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Assinatura Básica Mensal*

Relator(a): *Rogério Murillo Pereira Cimino*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/10/2024*

Data de publicação: *29/10/2024*

*Ementa: APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência, rejeitando o pedido de condenatório. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. **Em relação às plataformas, tais como "SERASA LIMPA NOME" e "ACORDO CERTO", é permitido, de forma simples e gratuita a qualquer pessoa física ou jurídica consultar os débitos do consumidor, sem sequer registrar quem fez esta consulta, o que facilmente pode ser utilizado pelos fornecedores para negar crédito ao consumidor, de modo que se equipara à inscrição do débito, junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, vez que constitui cadastro de mau pagadores, amplamente acessível aos fornecedores que podem utilizá-lo para restringir crédito. Trata-se, pois, de ferramenta travestida de informativa em prol dos devedores, permitindo negociações de dívidas, de modo a permitir que o "score" aumente e com isso o consumidor possa adquirir crédito, mas que tem cunho depreciativo para aquele que tem seu nome lançado na referida plataforma. Danos morais configurados. Sentença reformada em parte. Recurso provido.***

1002097-37.2021.8.26.0125

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Telefonia*

Relator(a): *Sergio Alfieri*

Comarca: *Capivari*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/11/2023*

Data de publicação: *29/11/2023*

*Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência da ação. Irresignação recursal do autor, buscando a procedência do pleito indenizatório a título de danos morais. Cabimento. **"Serasa Limpa Nome" - inclusão indevida em plataforma de cobrança, gera constrangimento e transtornos ao consumidor. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e justifica a indenização por dano moral. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Valor que se amolda às peculiaridades do caso, bem como atende às finalidades compensatória e pedagógica da referida indenização. Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO.***

Impõe-se, pois, o acolhimento parcial do Recurso, para julgar-se parcialmente procedente a Ação, para condenar a ré a pagar para o autor indenização moral de R\$ 5.000,00, com correção

monetária a contar deste julgamento mais juros de mora a contar da citação, arcando ainda com a integralidade das verbas sucumbenciais, ante a sucumbência mínima do demandante, arbitrada a honorária devida pela ré ao Patrono do autor em doze por cento (12%) do valor da condenação, “*ex vi*” do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao
Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora