



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000282922

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002326-03.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado EDUARDO RESINA FERNANDES.

ACORDAM, em 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso adesivo do autor. Negaram provimento ao recurso da ré. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 24 de março de 2025

MARRONE SAMPAIO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002326-03.2023.8.26.0000

Apelantes: Telefônica Brasil S/A – VIVO e Eduardo Resina Fernandes

Apelados: Telefônica Brasil S/A – VIVO e Eduardo Resina Fernandes

Comarca: Barueri

Voto nº 318

APELAÇÃO. TELEFONIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Recurso adesivo do autor pleiteando majoração da indenização por danos morais. Conduta desidiosa da ré por não verificar o real contratante, permitindo que terceiros utilizassem, indevidamente, dados pessoais do consumidor e habilitassem linha pré-paga de telefonia móvel em seu nome, empregando-a para a prática de delitos. Não comprovada a regularidade da contratação. Inexistência de relação jurídica entre o autor e a linha telefônica, o que impõe à concessionária a responsabilidade pelos prejuízos daí advindos. Danos morais configurados. Autor que foi intimado para prestar esclarecimentos perante as autoridades policiais. Constrangimento perante a sociedade que ultrapassa o mero aborrecimento. Indenização majorada para R\$ 7.500,00. Valor adequado às peculiaridades do caso concreto e à dupla função do instituto. Sentença reformada, em parte. RECURSO PRINCIPAL DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recursos de apelação principal e adesivo interpostos contra a r. sentença de fls. 102/104, que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de relação jurídica com pedido de indenização por danos morais, ajuizada por EDUARDO RESINA FERNANDES em face de TELEFÔNICA BRASIL S/A – VIVO, para declarar a inexistência do vínculo contratual entre o autor e a linha telefônica nº (11) 99763-2823, e condenar a ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Ante a sucumbência, determinou-se que a parte ré arcará com as custas processuais, devendo realizar o pagamento de honorários no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré pleiteando a reforma da r. sentença, alegando que a linha telefônica nº (11) 99763-2823 é vinculada ao contrato nº 804839710, o qual não foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

firmado em nome do autor, mas de terceiro. Assim, sustenta que, ao demonstrar que a linha em questão não está sob titularidade do autor, não há que se falar em declaração de inexistência e tampouco em indenização por danos morais.

Recurso principal tempestivo e preparado (fls. 117/118).

Houve contrarrazões ao recurso principal (fls. 155/160)

Apela o autor, adesivamente, pleiteando a reforma da r. sentença, para que a indenização a título de danos morais seja majorada para R\$ 20.000,00, vez que sofreu grave abalo ao ser tido como suspeito em investigação criminal, excedendo o mero dissabor.

Recurso adesivo tempestivo e preparado (fls. 161/162).

Houve contrarrazões ao recurso adesivo (fls. 167/174)

Os autos subiram ao Tribunal.

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 217).

É o relatório.

O recurso principal não comporta provimento, enquanto o recurso adesivo comporta parcial provimento.

Na inicial, narra o autor que, em novembro de 2022, foi intimado a comparecer à delegacia de polícia para prestar esclarecimentos, sob a suspeita de que estaria se passando por uma advogada para cobrar valores de clientes, no intuito de agilizar processos. Informa que, segundo o inquérito policial, o referido golpe teria sido aplicado por meio de ligações telefônicas utilizando-se do número (11) 99763-2823. Narra que a ré, equivocadamente, informou às autoridades que era o autor o titular da referida linha

telefônica. Em razão disso, por desconhecer a linha mencionada, pediu a declaração de inexistência de relação jurídica e, devido ao constrangimento em Delegacia de Polícia, pediu a reparação por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Convém, inicialmente, frisar que se tem por identificada relação de consumo travada entre as partes, uma vez que o autor se qualifica como consumidor final, de acordo com o art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e a ré atua como fornecedora, conforme o art. 3º do mesmo diploma.

Em relação ao recurso principal, cinge-se a controvérsia quanto à alegação da ré de que a linha em questão não está sob titularidade do autor, não havendo que se falar em declaração de inexistência de relação contratual entre as partes.

A esse respeito, a r. sentença assim se manifestou (fl. 103):

“Conforme se depreende dos documentos juntados pela parte autora, foram encaminhados pela ré à Autoridade Policial documentos de vinculação do autor à linha telefônica nº (11) 997632823, alvo de investigação por prática de crimes, que não foram impugnados. O extrato apresentado pela própria ré à fl. 47 vincula a referida linha telefônica ao autor, ativada em 14/07/2022 e sem data de cancelamento. Não obstante, do mesmo extrato é possível extrair que o autor possui outra linha telefônica da ré, ativa desde 12/11/2000, (11)998837472, tendo a ré em sua base de dados informações do autor, que lhe permitiria maior rigor na análise da habilitação e concessão de uma segunda linha em nome do mesmo cliente. Apesar da requerida alegar que a linha telefônica pertence a terceiro, consta que foi ativada somente em 12/02/2023, possuindo lapso temporal suficiente para ensejar dúvidas quanto à procedência. No relatório de fls. 56/59, constam 3 ligações para o mesmo número e 1 mensagem também para o mesmo número, todas no período da manhã, entre 07 e 09h, efetuadas dia 14/07/2022, sem outros registros, o que gera suspeitas de fraude. Assim, a negligência da empresa de telefonia ré é inegável, pois habilitou telefone celular sem qualquer conferência documental, possibilitando fraudes que seriam facilmente evitadas e identificadas, bastando o cuidado na conferência dos documentos. Diante de tais circunstâncias, não tendo a ré se desincumbido do ônus que lhe competia, não comprovado o vínculo contratual, de rigor, a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes com relação a linha telefônica que ensejou a intimação do autor para prestar esclarecimentos sobre crime praticado através da referida linha, objeto de contrato inexistente”.

Pois bem.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O reconhecimento da relação de consumo não implica, automaticamente, a inversão do ônus da prova, cabendo ao julgador apreciar o conjunto fático-probatório.

No caso, tem-se como incontroverso o fato de que o autor foi intimado para prestar esclarecimentos sobre investigação criminal em andamento, na condição de suspeito, conforme a Carta Precatória N° 259/22 referente ao TC n° 0444/22 (fl. 32).

Sabe-se também que a referida investigação só recaiu sobre o autor devido ao documento emitido pela ré, em atendimento à determinação da autoridade policial, haja vista a resposta ao ofício n° 1612/2022 de fl. 33, na qual consta que o autor seria o titular da linha n° (11) 99763-2823, com a observação de que esta não estaria habilitada no período de 01/06/2022 a 13/07/2022, tendo sido habilitada somente em 14/07/2022.

Para eximir-se da responsabilidade imputada, incumbia à ré o ônus de demonstrar a regularidade da contratação. Importante ressaltar que, nesse contexto, sequer a demonstração de culpa exclusiva de terceiro seria suficiente para afastar a responsabilização, por aplicação analógica do Tema Repetitivo n°466.

No entendimento do Col. Superior Tribunal de Justiça, quando do julgamento do Tema Repetitivo n° 466, que contribuiu para a edição da Súmula 479/STJ, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (REsp 1.197.929/PR, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe 12/9/2011).

Mesma lógica deve ser aplicada à hipótese em que a concessionária de serviços de telefonia permite que terceiros, utilizando-se indevidamente dos dados pessoais do consumidor, habilitem linha pré-paga de telefonia móvel em seu nome, empregando-a para a prática de delitos, culminando, no presente caso, na intimação do autor para prestar



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

esclarecimentos perante as autoridades policiais.

A empresa ré optou por adotar como tese defensiva os argumentos de que a linha não estaria habilitada no período de 01/06/2022 a 13/07/2022 e que pertencia à terceiro.

Para tanto, a ré apresentou o documento de fl. 56, o qual demonstra que, em 14/07/2022, a linha dada como pertencente ao autor (11 99763-2823) realizou 03 chamadas para a linha de nº (85) 98658-5939 e enviou mensagem de texto à linha de nº (11) 94489-3128. Segundo o Boletim de Ocorrência (fl. 13), o fato teria ocorrido em 14/07/2022, motivo pelo qual o argumento de que a linha estaria desabilitada, apenas, no período de 01/06/2022 a 13/07/2022 não procede. Afinal, o fato teria ocorrido após o período apontado pela tese defensiva da ré, não impedindo a interpretação de que a linha teria sido utilizada pelo autor em 14/07/2022.

O segundo argumento defensivo apresentado pela ré também não procede. Ora, se a ré já tinha conhecimento que linha pertencia à terceiro, não há justificativa plausível para ter apresentado o nome do autor à autoridade policial ao invés do próprio terceiro. Conforme se verifica do *print* de tela de fls. 47 e 112, a ré possuía dados de terceiro, mas, em postura desidiosa, apresentou o nome do autor quando requisitada.

No mais, como bem apontado pela r. sentença, da análise do *print* de fl. 47, “*é possível extrair que o autor possui outra linha telefônica da ré, ativa desde 12/11/2000, (11)998837472, tendo a ré em sua base de dados informações do autor, que lhe permitiria maior rigor na análise da habilitação e concessão de uma segunda linha em nome do mesmo cliente*”.

Assim, enquanto fornecedora, que desenvolve atividade lucrativa, agiu sem cautela, deixando de confirmar quem estava contratando a linha. A culpa reside justamente na desídia em identificar o real contratante.

Adequada, portanto, a solução adotada na sentença, ao reconhecer a inexistência da relação jurídica entre as partes quanto à linha telefônica de nº (11) 99763-2823.

Superado tal ponto, passa-se à análise do pedido de condenação da ré ao pagamento de danos morais, sendo o valor da indenização objeto do recurso adesivo interposto pelo autor.

Sobre esse aspecto, a r. sentença assim se manifestou (fl. 103):

“Os fatos narrados na inicial foram bem demonstrados e a ré não pode se furtar ao dever de indenizar, pois descuidou do dever de diligência no serviço que presta. Assim, diante de tais circunstâncias, não há como afastar a responsabilidade civil da ré e, conseqüentemente, o dever de indenizar. As conseqüências danosas superam o mero aborrecimento, e não necessitam de prova do dano, uma vez que se configura "in re ipsa".

Além de não restar demonstrada a existência de relação jurídica contratual entre as partes, a ré confessa que a linha não era de titularidade do autor, mas de terceiro. Logo, resta evidente que enviou informação equivocada, induzindo à autoridade policial a investigar o autor, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

É nítida a repercussão negativa causada pela falta de cuidado da ré no procedimento de contratação de linha telefônica, levando à instauração de investigação criminal envolvendo o autor, perturbando o sossego e causando-lhe constrangimento perante a sociedade, o que ultrapassa o mero aborrecimento, configurando-se o dano moral.

É verdade que o reconhecimento dessa espécie de dano merece alguns cuidados. Deve-se proceder com cautela na valoração dos sentimentos experimentados pela vítima, evitando-se, assim, o denominado processo de industrialização do dano moral. Como ensina Sérgio Cavalieri Filho, “só deve ser reputado como dano moral a dor,

vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo a`normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (Programa de Responsabilidade Civil, 2a ed., 2a tiragem, 1999, Malheiros Editores, p. 76).

Atento às peculiaridades do caso concreto e ao método bifásico para fixação, reputo adequado o montante arbitrado no valor de R\$ 7.500,00. Tal montante mostra-se suficiente para reparar a violação dos direitos de personalidade do autor diante do constrangimento por ser envolvido, indevidamente, em investigação criminal, extrapolando o mero dissabor cotidiano, e, ainda, sob o viés duplo sancionatório, estimula a ré a adotar conduta mais diligente em situações semelhantes, evitando a repetição de padrões de atuação, sem acarretar enriquecimento indevido da vítima.

Feitas tais ponderações, verifica-se que o valor de R\$ 5.000,00, arbitrado na r. sentença, afigura-se insuficiente, comportando majoração para R\$ 7.500,00, condizente com o dano experimentado e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Desse modo, de rigor a reforma da r. sentença, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 7.500,00 a título de indenização por danos morais.

O valor deverá ser corrigido monetariamente, nos termos do artigo 406 do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024 (IPCA do IBGE) desde o presente arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ e juros de mora, contados do evento danoso (data do pagamento indevido), de 1% (um por cento) ao mês até a vigência da mencionada Lei 14.905/2024, a partir do que prevalecerá o quanto nela disposto (SELIC descontado o IPCA).

Considerando o resultado do julgamento, arcará a ré, integralmente, com as custas e as despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, ora fixados em 20% sobre o valor da condenação, ressaltando-se que o recebimento de indenização em valor inferior ao pleiteado não implica sucumbência (Súmula 326 do STJ).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso adesivo do autor.

MARRONE SAMPAIO
Relator