



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000286748

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002165-23.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ISAC SANTOS DA SILVA, é apelado TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente) E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ISSA AHMED
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 40037

Apelação Cível nº 1002165-23.2024.8.26.0564

Apelante: Isac Santos da Silva

Apelado: Tim S/A

Comarca: São Bernardo do Campo - Foro de São Bernardo do Campo/6ª Vara Cível

Juiz prolator: Caio Hunnicutt Fleury Moraes

APELAÇÃO. Ação de inexigibilidade de cobrança, com pedido de reparação dos danos morais. Serviços de telecomunicação. Cobranças indevidas. Sentença de parcial procedência para reconhecer a inexistência da dívida, ante a ausência de relação jurídica entre as partes. Irresignação do autor-apelante que comporta acolhimento. A empresa-ré deixou de comprovar a existência de contrato celebrado com o autor, limitando-se a apresentar planilha do sistema interno (“prints” de tela), em que constam dados da prestação do serviço, o que não é suficiente para legitimar a cobrança, pois ausente prova do negócio jurídico. Assim, correto o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes. Danos morais configurados, decorrentes da indevida vinculação do nome do autor a contrato de fornecimento de serviço de telefonia, sem que a parte tivesse solicitado o serviço, constando dos autos que a ré não resolveu o problema quando procurada extrajudicialmente pelo consumidor. Indenização ora fixada em R\$ 3.000,00, que se revela adequada à luz das particularidades do caso posto. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Cuida-se de ação ordinária movida por Isac Santos da Silva contra Tim S.A., na qual o autor busca a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, no concernente aos serviços de telefonia que originaram as cobranças descritas na inicial, condenando-se a ré à reparação dos danos morais.

O Juízo de Primeiro Grau julgou a ação parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, nos termos do art. 487, I, do CPC,

resolvo o mérito e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para declarar a inexigibilidade dos débitos relativos aos contratos RMCA00000000004488779488 (R\$ 70,80) e RMCA00000000004433804498 (R\$ 13,31).

Considerando que a parte autora sucumbiu em maior parte (pedia, ao todo, R\$ 56.564,11 e obteve um proveito econômico de R\$ 84,11), condeno-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do CPC, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida” (fls. 303).

Em apelação, o autor busca a reforma parcial da sentença, requerendo a condenação da ré na obrigação de reparar os danos morais.

Contrarrazões a fls. 353/366.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço da apelação, uma vez preenchidos os pressupostos de admissibilidade, ressaltando-se que o apelante é beneficiário da justiça gratuita (fls. 143).

O recurso do autor comporta provimento.

Narra o autor que, ao tentar realizar uma compra, tomou ciência de que seu nome havia sido inserido nos cadastros do Serasa Limpa Nome, no concernente a uma dívida de R\$ 70,80 e outra de R\$ 13,31, não obstante o

demandante nunca tivesse contratado os serviços da empresa de telefonia demandada.

Diz que, em contanto com a empresa, tomou conhecimento da existência de um contrato em seu nome, oportunidade em que esclareceu à ré que não firmara tal negócio. A ré, todavia, deixou de adotar qualquer providência, no sentido de resolver o problema.

Busca, assim, a declaração de inexistência da dívida e a condenação da ré na obrigação de reparar os danos morais.

E com razão, pois a ré, ora apelada, não comprovou a contratação, pelo autor, dos serviços de telecomunicação que deram lugar à cobrança.

De fato, a ré deixou de comprovar a existência de contrato ajustado com o autor, limitando-se a acostar planilha do sistema interno, em que constam dados da prestação do serviço, o que não é suficiente para legitimar a cobrança, pois ausente prova do negócio jurídico.

Nesse sentido, há julgamento recente desta Colenda Câmara:

*Prestação de serviços. Telefonia. Declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo. Parcial acolhimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus probatório objeto do art. 6º, inc. VIII, da Lei n. 8.078/90. Prova de contratação inexistente. Ausência de contrato assinado ou gravação telefônica que comprove a assinatura do serviço de telefonia. **Prints de telas do sistema interno insuficientes para demonstrar a relação contratual, vez que produzidos***

unilateralmente. Prestadora de serviços que não comprovou de forma efetiva o liame contratual entre as partes. Precedentes. Inexigibilidade do débito reconhecida. Danos morais. Indenização incabível. Ausência de provas da efetiva anotação. Pesquisas recentes que não apontam a existência de restrições financeiras lançadas pela apelada. Sentença mantida neste ponto. Recurso parcialmente provido (TJSP; Apelação Cível 1087481-12.2022.8.26.0002; Relator: Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024 - grifo nosso).

Cabe dizer, a essa altura, que a relação existente entre autor e ré é inequivocamente de consumo, seja por se enquadrar o requerente no conceito de consumidor, insculpido no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, seja pelo fato de a ré, enquanto prestadora de serviços, enquadrar-se na definição de fornecedor trazida no artigo 3º do mesmo Diploma legal.

Como consequência da natureza consumerista da relação jurídica havida entre os litigantes, inverteu-se o ônus da prova, conforme expressa determinação legal contida no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, ocorrendo, como dito, que a Telefônica Brasil não demonstrou a contratação dos serviços por parte do autor.

Assim, correto o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes, no que diz respeito aos serviços de telecomunicação que deram lugar à cobrança.

No que diz respeito ao pedido de reparação dos danos morais, é bem de ver que autor teve seu nome indevidamente vinculado a contrato de

serviço de telefonia, não obstante nunca tivesse solicitado o serviço, constando dos autos que o demandante tentou solucionar o problema com a ré, que se manteve inerte.

Evidente que os transtornos decorrentes desse jaez ultrapassam a esfera de mero aborrecimento.

Como escolia o saudoso jurista Yussef Said Cahali, *“(...) multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral”* (“Dano moral”, 3ª ed., rev., ampl. e atual. conforme o Código Civil de 2002. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 22).

Pertinente, ainda, o alerta de Carlos Roberto Gonçalves, no sentido de que *“O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de presunção absoluta. Desse modo, não precisa a mãe comprovar que sentiu a morte do filho; ou o agravado em sua honra demonstrar em juízo que sentiu a lesão; ou o autor provar que ficou vezado com a não inserção de seu nome no uso público da obra, e assim por diante”* (“Direito civil”, 3: esquematizado: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões”. 4ª ed., São Paulo, Saraiva, 2017, p. 238).

Cabe dizer, o dano moral, no caso em exame, verifica-se *in re ipsa*, em virtude da vinculação do nome da autora a contrato de fornecimento de serviço de telefonia, sem que a parte tivesse solicitado o serviço, e considerando-se, ainda, a inércia da empresa na resolução extrajudicial do problema.

A condenação ao ressarcimento dos danos morais visa a atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e

desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Importante, também, que o valor da indenização seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no presente caso, considerando o transtorno sofrido pelo apelante, reputo razoável o montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais pleiteado, valor adequado e proporcional ao caso, visto que não enseja enriquecimento da autora e atende à função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora.

Sobre o tema, colham-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÕES. Ação de inexigibilidade de cobrança, com pedido de reparação dos danos morais. Serviços de telecomunicação. Cobranças indevidas. Empresa-ré que deixou de comprovar a existência de contrato celebrado com o autor, limitando-se a apresentar planilha do sistema interno ("prints" de tela), em que constam dados da prestação do serviço, o que não é suficiente para legitimar a cobrança, pois ausente prova do negócio jurídico. Assim, impõe-se o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes. Indenização ora fixada em R\$ 3.000,00, que se revela adequada à luz das particularidades do caso posto. Sentença reformada. Recurso do autor provido e recurso da ré não provido

(TJSP; Apelação Cível 1001559-57.2023.8.26.0005;
Relator: Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de
Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel
Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:
05/04/2024; Data de Registro: 05/04/2024).

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c./c. repetição do indébito e pedido de tutela antecipada. Direito do Consumidor. Prestação de serviços. Telefonia. Sentença de improcedência. Recurso do Autor. Alegação no sentido de que, no serviço de telefonia contratado, há ocorrência de venda casada dos serviços digitais denominados "NBA Básico", "Babbel", "Goread e Skeelo Top", configurando violação do art. 39, III e IV do CDC, não havendo qualquer comprovação nos autos por parte da Ré no sentido de que o Autor contratou os referidos serviços, afirmando que não houve solução na esfera administrativa, quando do pedido de cancelamento dos referidos serviços, pugnando pelo arbitramento de danos morais em razão de seu desvio produtivo para resolver problema que não deu causa. Recurso do Autor que merece prosperar. Ré que não comprovou a contratação dos "serviços digitais". Cobrança de serviços adicionais lançados nas faturas mensais do Autor, que não foram contratados. Cobrança indevida e paga pelo consumidor, ensejando aplicação da repetição de indébito em dobro dos valores pagos (art. 42, parágrafo único, do CDC). Valor que deve ser apurado em sede de liquidação de sentença. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados e arbitrados no importe de R\$

5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405 do CC). Fixação de astreintes a fim de que a Ré se abstenha de fazer cobranças indevidas por serviços não contratados. Sentença reformada. Sucumbência invertida. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1050006-56.2021.8.26.0002; Relator: L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

De rigor, portanto o provimento do recurso, comportando novo arbitramento da verba honorária.

Dessarte, impõe-se à ré o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Tem-se por prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Nesses termos, dou provimento ao recurso.

ISSA AHMED
Relator