



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000287931

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003167-86.2024.8.26.0286, da Comarca de Itu, em que é apelante LIGGA TELECOMUNICAÇÕES S.A., é apelado ANDERSON IMS DE CAMARGO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1003167-86.2024.8.26.0286

Comarca: Itu

Apelante: Ligga Telecomunicações S.A

Apelado: Anderson Ims de Camargo

Voto nº 38.650

***APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C
INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS –
Cobrança indevida, com inclusão em cadastro de
inadimplentes – Danos morais – Configuração –
Sentença que condenada a concessionária ao
pagamento de verba indenizatória – Entendimento
que deve ser mantido – Quantificação do valor
indenizatório que deve pautar-se pela
razoabilidade – Honorários advocatícios –
Arbitramento conforme os critérios estabelecidos
no art. 85, §§ 2º e 11, do CPC – Negado
provimento.***

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por **LIGGA TELECOMUNICAÇÕES S.A**, nos autos da ação declaratória cumulada com indenizatória que lhe move **ANDERSON IMS DE CAMARGO**, objetivando a reforma da sentença (fls. 226/235) proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Itu, Dr. Fernando França Viana, que julgou procedente a demanda para, confirmando anteriormente a tutela de urgência anteriormente deferida, declarar a inexigibilidade do débito indicado na inicial. Ademais, foi a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a data do arbitramento e incidência de juros moratórios desde a data do evento danoso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Em razão da sucumbência, foi a ré condenada ainda ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré (fls. 238/251) e argui que não há que se falar em danos morais na presente demanda. Subsidiariamente, pleiteia a redução do quantum indenizatório.

Apresentadas contrarrazões (fls. 257/263), o apelo foi recebido apenas em seu efeito devolutivo (art. 1.012, inciso V, do CPC).

É o relatório.

O autor propôs a presente demanda sob o fundamento de que não celebrou o contrato indicado na inicial com a ré, tendo sido indevidamente cobrado, com o envio de seu nome, também de maneira indevida, para cadastro de maus pagadores.

Insta consignar, primeiramente, tratarem os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autor e ré na condição de consumidor e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

O art. 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do prestador pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços. São defeituosos, nos termos do § 1º deste artigo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, constata-se que a requerida não se prestou a trazer substrato que ampare a efetiva contratação e utilização dos seus serviços pela parte autora.

Tal comportamento demonstra evidente falha no serviço prestado, visto ser dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Note-se que, para afastar sua responsabilidade aferida aqui de maneira objetiva, caberia à ré o ônus de demonstrar a regularidade de seus serviços ou a ocorrência de causas excludentes, notadamente a culpa exclusiva de terceiro, culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior.

Cabia à ré, notadamente, colacionar aos autos documento adequado a demonstrar a alegada contratação pela parte autora, como o instrumento de contrato por ela assinado ou a gravação do áudio, caso esta tenha sido feita por telefone.

Porém, não produziu nenhuma prova nesse

sentido, limitando-se a alegar que o serviço fora solicitado pelo próprio autor, juntando apenas telas de seu sistema informatizado interno que corroborariam sua tese (fls. 186/187) e outros documentos produzidos de forma unilateral.

E a unilateralidade com que foram produzidos tais documentos impede que eles sejam valorados de modo a formar a convicção deste Juízo.

Neste sentido, colacionam-se os seguintes acórdãos proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – Prestação de serviço – Energia elétrica – Alegação de ausência de relação jurídica, inexigibilidade de débito e indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência - Apelação da requerida e recurso adesivo da autora - Cabe ao fornecedor de serviço (e não ao consumidor) o ônus de comprovar a regularidade da contratação - Telas de sistema são documentos unilaterais e, por si só, não comprovam a existência de relação jurídica entre as partes - Apelante/ré que não se desincumbiu do ônus que lhe competia (art. 373, II, CPC) – Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade dos débitos reconhecidas - O protesto de títulos representativos de dívidas inexigíveis constitui ato ilícito (art. 186 e 924, Código Civil) - Dano moral presumido - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, suficiente e em harmonia com o entendimento deste colegiado – Sentença mantida – Apelação e recurso adesivo desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1002569-72.2022.8.26.0361; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2023; Data de Registro: 26/06/2023; grifou-se).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos. Prestação de serviços. Energia Elétrica. Alegação de negativação por dívida cuja origem se alega desconhecer. Sentença de improcedência. Apelação manejada pelo autor. EXAME: ausência de provas da contratação. Telas do sistema interno que não são provas hábeis a comprovar a contratação do serviço, por serem documentos produzidos unilateralmente. Ausência de outros documentos capazes de confirmar o teor das telas



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

sistêmicas. Indenização pelos danos morais afastada. Aplicação da súmula 385 do C. Superior Tribunal de Justiça. Sentença reformada em parte. Honorários sucumbenciais remanejados. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005114-25.2022.8.26.0100; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2023; Data de Registro: 31/01/2023; grifou-se).

O entendimento exarado pelo Juízo de Primeiro Grau quanto ao pleito indenizatório também merece permanecer inalterado. Isso porque restou demonstrado que o nome do requerente fora cadastrado perante os órgãos de proteção ao crédito, conforme se verifica na documentação de fls. 17/24.

Sobre o tema, convém ressaltar a lição do festejado Orlando Gomes:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilícitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa”. (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Editora Forense, pp. 271-272)

Quanto à necessidade de comprovação, importante notar que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio, conforme leciona Carlos Alberto Bittar:

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

“(...) na concepção moderna da teoria da reparação dos danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação (...) o dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge 'ex facto' ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em 'damnum in re ipsa'. Ora, trata-se de presunção absoluta ou 'iure et de iure', como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em contrário. Com efeito corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova de dano moral.” (Reparação civil por danos morais. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, pp. 202-204)

O abalo, assim, é consequência inexorável, devendo-se ter por presumida a ocorrência de dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Resta a análise do quantum indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato da lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

Assim, julgo adequado para sanar a presente lide o valor de R\$ 10.000,00, assim como arbitrado em sentença, porquanto proporcional e em conformidade com as diretrizes acima expostas.

Portanto, na ausência de motivos que justifiquem a reforma da decisão apelada, imperiosa a manutenção do entendimento adotado em Primeiro Grau.

Por derradeiro, em atenção ao disposto no artigo 85, §§ 1º e 11 do Novo Código de Processo Civil, segundo os quais o Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo patrono da parte vencedora, determino o aumento dos honorários de sucumbência arbitrados em Primeiro Grau devidos pela parte ré para 12% do valor da condenação.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI

Relator