



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290277

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001166-45.2024.8.26.0443, da Comarca de Piedade, em que é apelante CRISTINA BATISTA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

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) E MARY GRÜN.

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.380

Apelação cível nº 1001166-45.2024.8.26.0443

Comarca: Piedade

Apelante: Cristina Batista de Souza

Apelado: Telefônica Brasil S.A.

Juiz(a): Renata Moreira Dutra Costa

APELAÇÃO CÍVEL - Prestação de serviços de telefonia - Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral - Sentença que julgou procedentes em parte a ação principal e a reconvenção para declarar parcialmente inexistente o débito da autora em relação à diferença tarifária entre o Plano Vivo Controle e a tarifa mínima do Plano Vivo Pré entre maio e setembro de 2023, sem devolução de valores, e para reconhecer a exigibilidade do débito referente à tarifa do Plano Vivo Controle de abril de 2023 e à tarifa básica do Plano Pré-pago de maio a setembro de 2023 - Autora que alega cancelamento do serviço em maio de 2023 e questiona a exigibilidade das cobranças subsequentes - Protocolos de atendimento apresentados que não demonstram, de forma inequívoca o efetivo pedido de cancelamento na data alegada - Registros sistêmicos da ré que indicam que a linha permaneceu ativa e foi utilizada até setembro de 2023 - Inexistência de prova concreta de cobrança indevida - Repetição do indébito em dobro afastada por ausência de comprovação de pagamento indevido e inexistência de má-fé da operadora - Impossibilidade de inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, ante a ausência de verossimilhança mínima das alegações da autora - Inversão do ônus da prova que não é automática - Precedentes do C. STJ e desta E. Corte - Validade dos registros sistêmicos da ré como meio probatório legítimo, por se tratar de documentos gerados no curso ordinário da prestação do serviço, não havendo elementos que indiquem sua inidoneidade ou manipulação - Ausência de inscrição do nome da autora em cadastros restritivos de crédito pela operadora - Inexistência de dano moral - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 197/202, que julgou parcialmente procedente a ação para “*declarar parcialmente inexistente o débito da autora com a ré,*

somente em relação à diferença do Plano Vivo Controle para a tarifa mínima mensal, do Plano Vivo Pré, entre os meses de Maio/2023 a Setembro/2023, sem devolução de qualquer valor.”. Além disso, julgou parcialmente procedente a reconvenção, para “declarar o débito da autora com a ré, relativo ao pagamento da tarifa do Plano Vivo Controle, relativo ao mês Abril/2023, além da tarifa básica do Plano Pré pago, relativo aos meses de maio a setembro/2023, valores a serem apurados em sede de liquidação de sentença.”. Em razão da sucumbência majoritária, a autora foi condenada a arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Em suas razões recursais, a autora afirma, em síntese, que a r. sentença reconheceu apenas parcialmente a inexistência do débito questionado, ao passo que deixou de determinar a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, contrariando expressa disposição do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Afirma que o julgado também desconsiderou a caracterização do dano moral, sob a justificativa de ausência de inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, e aplicou a Súmula 385 do C. Superior Tribunal de Justiça, quando, na realidade, a jurisprudência consolidada prevê a ocorrência de dano moral *in re ipsa* diante da cobrança indevida e da falha reiterada na prestação do serviço.

Assevera que restou demonstrado nos autos que, por dezessete vezes, tentou solucionar a questão por meio dos canais de atendimento da operadora, sem êxito, fato que evidencia a falha na prestação do serviço e o descaso da ré. Menciona que a conduta da ré

gerou perda do tempo útil da consumidora, que foi obrigada a suportar reiteradas cobranças indevidas e investidas frustradas para regularizar sua situação contratual, o que configura evidente transtorno e sofrimento moral passível de indenização.

Diz que a r. sentença, ao considerar válidas as telas sistêmicas apresentadas pela operadora como suposta prova de que o serviço foi efetivamente utilizado e de que as cobranças seriam legítimas, inverteu o ônus da prova em prejuízo do consumidor, em violação ao disposto no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Aponta que a operadora, como prestadora de serviço essencial, deveria ter apresentado elementos concretos que comprovassem a suposta manutenção da relação contratual, o que não fez, se limitando a juntar extratos internos unilaterais, desprovidos de qualquer eficácia probatória.

Aduz que, além da cobrança indevida, a operadora jamais notificou a consumidora sobre a existência de débitos, privando-a da possibilidade de contestação prévia e cerceando seu direito de defesa. Assinala que, mesmo após a realização dos pagamentos indicados pela própria ré como necessários para o encerramento da conta, novos valores continuaram a ser cobrados, sem qualquer justificativa plausível, demonstrando que a recorrente foi forçada a arcar com débitos indevidos.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se procedente a ação principal. Postula que não seja condenada ao pagamento da tarifa do Plano Vivo Controle

relativa ao mês de abril de 2023, além da tarifa básica do Plano Pré-Pago, referente aos meses de maio a setembro de 2023 (fls. 205/218).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido a fls. 222/233.

Oposição ao julgamento virtual pela ré reconvinte apelada (fl.238) e solicitação de que o processo seja pautado em sessão virtual.

É o relatório.

Inicialmente, em razão da oposição ao julgamento virtual manifestado pela apelada, é caso de indeferir o pedido de que a sessão de julgamento se faça na forma virtual (telepresencial ou video conferência) uma vez que esta Câmara realiza sessões exclusivamente presenciais. Além disso, no caso, desnecessária a sustentação oral pretendida, em razão do desprovimento do recurso, tal como almejado pela apelada, conforme adiante passo a expor.

Trata-se ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral, movida por Cristina Batista de Souza contra Telefônica Brasil S.A.. Alega a autora ter sido vítima de cobranças indevidas e negativação injusta junto aos órgãos de proteção ao crédito, em decorrência de falha na prestação de serviços da ré. Aduz que contratou os serviços de internet móvel e telefonia pós-paga da ré por dois anos, mas, diante da instalação de internet fixa em

sua residência, optou por cancelar os serviços contratados no mês de maio de 2023. Afirma que naquela ocasião estava adimplente com todas as faturas e, portanto, requereu o cancelamento por meio do atendimento telefônico da ré, sob o protocolo de número 20239310359678. Diz que foi atendida de forma desrespeitosa por prepostos da empresa, sendo-lhe informado que não seria possível dar continuidade ao seu pedido de cancelamento.

Assevera que, para evitar qualquer pendência financeira, quitou as faturas dos meses de abril e maio de 2023 e apresentou os respectivos comprovantes de pagamento. Aduz que, mesmo com sua situação regularizada, não obteve sucesso na efetivação do cancelamento dos serviços, motivo pelo qual reiterou seu pedido em diversas oportunidades, registrando múltiplos protocolos de atendimento, sem, contudo, obter uma solução definitiva por parte da ré.

Menciona que, ao entrar novamente em contato com a empresa no dia 9 de outubro de 2023, verificou que as faturas referentes aos meses de junho, julho e agosto daquele ano continuavam em aberto, embora já tivesse formalizado o pedido de cancelamento meses antes, sem que sequer tivesse usufruído dos serviços. Aponta que a própria atendente da ré reconheceu que o plano permanecia ativo, mas estava indisponível para uso. Assinala que somente após grande insistência, a ré finalmente confirmou o cancelamento em outubro de 2023, mantendo, contudo, os débitos indevidos em aberto.

Alega que, posteriormente, ao tentar realizar uma transação bancária, teve sua operação recusada em razão de uma restrição de crédito em seu nome. Ao consultar os registros do Serasa, constatou que seu CPF havia sido negativado em razão das faturas vencidas referentes a fevereiro, junho, julho e agosto de 2023, totalizando R\$ 310,72, que a fatura de fevereiro já havia sido regularmente quitada, e que as demais foram indevidamente lançadas após a solicitação de cancelamento, sem qualquer consumo por sua parte.

Argumenta que a conduta da ré violou seus direitos, como consumidora que é, e que foi submetida a repetidas cobranças ilegais e transtorno desnecessário, que lhe causou prejuízos financeiros e abalo moral. Menciona que a ré lançou indevidamente em seu nome valores já pagos e débitos inexistentes, configurando conduta abusiva.

Requer a procedência da ação, com a declaração de inexistência dos débitos relativos aos meses de junho, julho e agosto de 2023 e a repetição de indébito em dobro do valor de R\$ 310,72, totalizando R\$ 621,44, com os devidos acréscimos legais. Requer, ainda, a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no montante de R\$ 10.000,00 (fls. 01/12).

A ré apresentou contestação com reconvenção, e argumenta, em síntese, que foi regular a prestação dos serviços de telefonia móvel, sem qualquer falha no atendimento às

solicitações da parte autora. Aduz que a narrativa contida na petição inicial não corresponde à realidade fática, uma vez que há registros documentais e sistêmicos que demonstram a utilização contínua dos serviços até a data do efetivo cancelamento da linha, ocorrido apenas em setembro de 2023.

Afirma que a parte autora era titular de dois contratos sucessivos com a ré, sendo que a primeira contratação ocorreu em setembro de 2021, por meio do contrato nº 1314144855, posteriormente migrado para um novo plano em dezembro de 2022, resultando na criação do contrato nº 1331307462, que permaneceu ativo até setembro de 2023. Assevera que, em nenhum momento, houve pedido de cancelamento dos serviços por parte da autora, inclusive os documentos anexados demonstram que a própria autora solicitou a alteração do plano contratado, e não a rescisão definitiva da relação contratual.

Diz que a cobrança impugnada decorre da efetiva prestação dos serviços e que as faturas apresentadas nos autos são compatíveis com o uso realizado pela autora, o que afasta qualquer alegação de indevida exigibilidade dos valores. Argumenta que os registros sistêmicos confirmam a utilização da linha até a data de cancelamento e que não há qualquer elemento que comprove que o cancelamento tenha sido solicitado na data mencionada pela autora. Aduz que os valores cobrados correspondem aos serviços efetivamente prestados e que as faturas inadimplidas foram devidamente disponibilizadas em plataformas de negociação, sem que tenha ocorrido

a negativação do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito.

Afirma que não há de se falar em repetição de indébito, pois não houve qualquer pagamento indevido que justificasse a devolução de valores, e que a autora não apresentou qualquer prova de que tenha quitado débitos indevidos, portanto, não há fundamento para a devolução em dobro pretendida. Rechaça a tese de que a autora teria sido vítima de desvio produtivo do consumidor, e podnera que não há elementos concretos que demonstrem prejuízo relevante ou necessidade de dispêndio excessivo de tempo na solução da questão, não se configurando, assim, qualquer dano indenizável.

Impugna, ainda, o pedido de indenização por dano moral, uma vez que a autora não comprovou qualquer efetivo abalo à sua honra, reputação ou credibilidade financeira. Argumenta que a simples cobrança de valores, ainda que posteriormente questionados, não configura dano moral passível de indenização, especialmente quando não há comprovação de negativação indevida. Diz que o mero dissabor decorrente de divergências contratuais não se traduz em lesão moral e que não há nos autos qualquer prova de que a autora tenha sofrido prejuízo relevante em sua esfera pessoal ou profissional em decorrência das cobranças impugnadas.

Afirma que a inicial padece de inépcia, porque a autora não apresentou documentos essenciais à análise dos pedidos formulados. Assinala que não foi juntado comprovante válido de negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito. Aduz que a

insuficiência documental prejudica a correta instrução do feito e requer a extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do artigo 485, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em sede de reconvenção, a ré diz que sempre agiu de forma correta e em conformidade com a boa-fé contratual, disponibilizando os serviços de telefonia de maneira adequada à parte autora, que, por sua vez, deixou de cumprir suas obrigações contratuais ao não efetuar o pagamento das faturas devidas. Afirma que os registros sistêmicos e as faturas anexadas aos autos comprovam a efetiva utilização dos serviços pela autora, sendo plenamente exigíveis os valores correspondentes ao período de fevereiro a agosto de 2023.

Aduz que a inadimplência da autora gerou um débito total de R\$ 244,68, correspondente às faturas inadimplidas dentro do referido período. Argumenta que a cobrança desses valores é legítima e encontra respaldo na legislação aplicável, pois decorre de serviços efetivamente prestados e não quitados. Requer, assim, a condenação da autora ao pagamento integral do montante devido, acrescido de correção monetária, juros moratórios e multa.

Requer a improcedência da ação e a procedência da reconvenção (fls. 66/89).

A análise dos documentos apresentados evidencia que a cobrança realizada pela ré decorreu da efetiva prestação

dos serviços e da ausência de comprovação inequívoca de pedido de cancelamento tempestivo da linha telefônica pela autora. Além disso, não há nos autos qualquer prova de que o nome da autora tenha sido negativado indevidamente junto aos órgãos de proteção ao crédito, o que afasta o pleito indenizatório a título de dano moral.

A autora fundamenta sua insurgência na tese de que teria solicitado o cancelamento do serviço em maio de 2023 e, ainda assim, continuou sendo cobrada pela ré, o que caracterizaria cobrança indevida e justificaria a repetição do indébito em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, não há nos autos comprovação documental inequívoca de que tenha formalizado esse pedido de cancelamento em data anterior a setembro de 2023. Os protocolos de atendimento apresentados não demonstram, de forma clara e irrefutável, que houve solicitação de rescisão contratual em maio de 2023, pois podem estar vinculados a outros atendimentos, tais como pedidos de informações, alteração de plano ou resolução de dúvidas sobre faturas.

Dessa forma, a cobrança realizada entre maio e setembro de 2023 não pode ser considerada indevida, pois não há prova concreta de que a relação contratual tenha sido efetivamente encerrada na data alegada pela autora.

Nesse passo, a mera alegação de que a autora solicitou o cancelamento não se sobrepõe à necessidade de prova documental inequívoca, especialmente quando a ré apresenta registros

sistêmicos que indicam que a linha permaneceu ativa, e foi utilizada até setembro de 2023 (fls. 137/159). Portanto, diante da ausência de prova conclusiva de que a cobrança tenha sido indevida, não há fundamento para a devolução em dobro dos valores pagos, pois não se verifica má-fé ou cobrança manifestamente indevida por parte da ré.

Assim, a alegação de que a r. sentença teria invertido o ônus da prova em prejuízo do consumidor também não merece acolhimento. Isso porque, embora o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor preveja a inversão do ônus da prova em favor do consumidor quando há verossimilhança nas alegações e hipossuficiência técnica ou econômica, essa inversão não dispensa a parte autora de apresentar indícios mínimos da sua tese. No caso concreto, os elementos apresentados pela autora são insuficientes para afastar a validade dos registros sistêmicos e das faturas anexadas pela ré, que demonstram a continuidade da prestação do serviço até setembro de 2023.

Nesse sentido é o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, perfilhado por esta E. Corte:

“Processual civil. Responsabilidade civil. Código do Consumidor. Ônus da prova. Inexistência de provas dos fatos alegados na petição inicial. Decisões anteriores fundadas nas provas acostadas aos autos. Impossibilidade de reexame. Súmula 7/STJ. Não comprovação dos alegados danos materiais e morais sofridos. - Ao autor, incumbe a prova dos atos constitutivos de seu direito. - Em que pese a indiscutível aplicação da inversão do ônus da prova ao CDC, tal instituto não possui aplicação absoluta. A inversão deve ser aplicada “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. -

Entenderam as instâncias ordinárias, após análise das provas dos autos, que o recorrente não comprovou as falhas na prestação dos serviços contratados. Necessidade de revolvimento de todo o conjunto fático probatório. Óbice da Súmula 7 do STJ. - O recorrente não provou a ocorrência de vícios no serviço que pudessem lhe conferir direito a uma indenização por danos materiais ou morais. Recurso especial não conhecido.” (REsp 741393/PR, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ: 05/08/2008) (Grifo nosso)

*“COMPRA E VENDA DE VEÍCULO USADO. RESCISÃO CONTRATUAL, DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora pretende a rescisão contratual e a consequente devolução de valores relativos a compra e venda de veículo usado, pois induzida a erro pela ré com a informação de que o bem teria sido fabricado no ano de 2.019, e não 2.018, buscando, ainda, reparação por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo da autora. 1. Justiça gratuita. Ausência de capacidade financeira para custear o preparo recursal demonstrada documentalmente. Benesse concedida. 2. Mérito. **Relação de consumo verificada. Inversão do ônus da prova, contudo, que não é automática, sendo reservada a situações em que for verossímil a alegação ou hipossuficiente o consumidor em relação à prova (art. 6º, VIII, do CDC). Ausência de elementos mínimos a corroborar a tese inicial.** Alegação de que a publicidade da ré exibia o ano de 2.019, mesmo ano informado oralmente pelo vendedor no ato da compra, mas que, dias após, "ao compulsar o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos e a nota fiscal fornecidos pela ré", verificou que na verdade o ano de fabricação do veículo é 2.018, sendo 2.019 seu modelo de produção, o que lhe teria ocasionado prejuízo e ensejaria a anulação do negócio jurídico estabelecido. Descabimento. Compra e venda de veículo que demanda a compreensão de que há dois anos a serem considerados pelo comprador, o de sua fabricação e o de seu modelo, podendo ou não serem coincidentes. Mercado de veículos usados que considera para a aferição de seu real valor de venda unicamente o ano de modelo, o que demonstra a ausência de prejuízo à autora e explica porque unicamente esta informação constava da publicidade estampada no parabrisa do veículo pela ré. Bem móvel submetido à registro, cuja a verificação de tal documentação é de responsabilidade da compradora. Autora que, mesmo buscando especificamente, conforme relato inicial, um veículo a partir de 2.019, não tratou de averiguar o ano de fabricação do veículo antes da concretização do negócio. Ausência*

completa nos autos de elementos capazes de demonstrar qualquer defeito do negócio jurídico. Sentença mantida. 3. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002804-72.2023.8.26.0565; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024) (Grifo nosso)

“APELAÇÕES - AÇÃO INDENIZATÓRIA - Compra e venda de bem móvel - Alegada publicidade enganosa das requeridas - Sentença de procedência - Insurgência das rés - LEGITIMIDADE DA FABRICANTE - Verificada - Análise que deve partir da narrativa dos fatos expostas pela parte autora - Responsabilidade da demandada que é questão atinente ao mérito - MÉRITO - Relação de consumo - Aplicação da legislação consumerista - Inversão do ônus da prova que não é automática - Ausência de verossimilhança nas alegações da autora ou de hipossuficiência do consumidor no caso concreto que desautoriza a inversão probatória tratada no art. 6º do CDC - Distribuição do ônus da prova segundo as regras gerais - Art. 373, I, do CPC - PUBLICIDADE ENGANOSA - Não evidenciada - Oferta sem capacidade de induzir o consumidor a erro - Necessidade de consulta às condições - Notória exigência de capacidade financeira para pagamento do carro em 60 meses - Não aprovação do cadastro da autora por diversas instituições financeiras - Ausência de ato ilícito atribuível às requeridas - DANO MORAL - Não configurado - Afastamento da condenação a esse título - Redistribuição dos ônus sucumbenciais - Recursos providos.” (TJSP; Apelação Cível 1000034-28.2021.8.26.0355; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Miracatu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024) (Grifo nosso)

Outrossim, cabe destacar que a argumentação da apelante no sentido de que a r. sentença teria se baseado em prova unilateral, constituída exclusivamente pelas telas sistêmicas da operadora, não prospera. Os registros internos da ré representam os meios de prova legítimos e naturais de que dispõe a prestadora de serviços para gerenciar a relação contratual com seus

clientes, sendo esses documentos utilizados rotineiramente para a administração das contas, dos planos contratados e do histórico de utilização. Trata-se de registros gerados no curso ordinário das atividades empresariais, cuja idoneidade não pode ser afastada de forma arbitrária.

Nesse contexto, a despeito de serem documentos produzidos unilateralmente, as telas sistêmicas não podem ser desconsideradas sem justificativa plausível, especialmente quando não há nos autos qualquer elemento que demonstre a não veracidade ou manipulação indevida. Pelo contrário, tais registros refletem as informações inseridas pela própria empresa em sua base de dados, sendo, portanto, compatíveis com a lógica contratual da prestação de serviços contínuos, como no caso da telefonia. Não cabe à parte autora simplesmente alegar que tais provas não são suficientes, sem apresentar qualquer indício de que os dados nelas contidos não correspondam à realidade. Além disso, não há nos autos qualquer elemento que sugira adulteração, inconsistência ou erro nos registros apresentados pela ré, o que reforça sua idoneidade como meio de prova.

No que tange à indenização por danos morais, o pleito igualmente não merece acolhimento. A autora fundamenta o pedido na alegação de que sofreu prejuízo moral em razão da cobrança indevida e da suposta negativação de seu nome. No entanto, a análise do conjunto probatório demonstra que não houve inscrição do nome da autora em cadastros restritivos de crédito pela Telefônica Brasil S.A. (fl. 134).

No mais, no que concerne à reconvenção formulada pela ré, os documentos juntados demonstram a regularidade das cobranças relativas ao período de abril a setembro de 2023, evidenciando que os valores cobrados correspondem à efetiva utilização dos serviços. Assim, correta a r. sentença ao reconhecer a existência do débito da autora e determinar a sua apuração em fase de liquidação de sentença, afastando qualquer nulidade processual.

Por fim, em razão da sucumbência nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da causa, majoro em 5%, a título de honorários recursais (art. 85, §11, do CPC) com fundamento nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo dispositivo legal, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, observada a gratuidade concedida.

Diante do exposto, não há fundamento para a reforma da r. sentença.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso de apelação, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora