



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000289355

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005398-25.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado LDG RAULE SERVICOS MEDICOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43799.

Apelação nº 1005398-25.2024.8.26.0565.

Comarca: São Caetano do Sul.

Apelante: Telefônica Brasil S.A.

Apelado: LDG Raule Serviços Médicos Ltda.

Juiz prolator da sentença: José Francisco Matos.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Telefonia. Contrato cancelado após tão somente 15 dias da contratação, ensejando a cobrança de multa pela rescisão antecipada. Autora que afirma não ter optado pelo cancelamento, não obtendo qualquer esclarecimento por parte da operado. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré.

Autora que, embora seja pessoa jurídica, utiliza o serviço de telefonia como destinatária final. Incidência das normas previstas do CDC.

Ainda que não se entendesse pela caracterização de relação de consumo no caso em apreço, competia à ré provar que a rescisão da avença partiu da consumidora. Produção de prova negativa que não poderia ser imposto à autora. Declaração da inexigibilidade da cobrança discutida nos autos que era mesmo de rigor.

Pedido de indenização por danos morais que, por outro lado, não restou configurado. Hipótese em que o nome da autora não foi inserido no cadastro de inadimplentes. Simples cobrança, mesmo indevida, que não tem aptidão para caracterizar danos morais. Sentença reformada nesse ponto. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 304/310, cujo

relatório se adota, para confirmar os efeitos da tutela de urgência concedida às fls. 70/71 e declarar a inexigibilidade do débito no valor R\$5.007,96, referente ao contrato 0449743805; e condenar a ré a pagar à autora, a título de compensação financeira pelos danos morais, a quantia de R\$7.000,00, atualizada a partir da data do arbitramento e acrescida de juros legais a partir da citação. Diante da sucumbência suportada, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

Inconformada, apela **a ré**, sustentando, em síntese, que não há que se falar em aplicação do Código de Defesa do Consumidor na hipótese, uma vez que a autora se utiliza dos serviços de telefonia prestados pela ré para incremento de sua atividade produtiva; que a suposta vulnerabilidade não restou demonstrada; que o nome da autora não foi incluído em órgão de proteção ao crédito, tratando-se apenas de conta atrasada inserida na plataforma Serasa Limpa Nome; que não houve qualquer redução do *score* da autora em razão da dívida, tampouco cobrança pública e/ou vexatória; que, na hipótese de se considerar indevida a multa cobrada, parte do débito deve ser reputado legítimo, pois deriva de serviço devidamente prestado; que não se justifica a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais; que eventual indenização arbitrada deverá ser fixada em valor moderado, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; que a autora não comprovou a alegação de que não teria solicitado o cancelamento das linhas; e que os descontos que justificam a fidelização do cliente foram demonstrados de forma clara em contestação, de modo que a cobrança da multa em razão da rescisão antecipada não é abusiva (fls. 315/325).

Houve resposta (fls. 333/341).

É o que importa ser relatado.

O apelo é de ser parcialmente provido.

Segundo narrativa contida na inicial, em setembro de 2021, a autora celebrou com a ré contrato de prestação de serviços de telefonia. Afirma, todavia, que após tão somente 15 dias, sem qualquer pedido formulado ou esclarecimento prestado pela operadora, houve o cancelamento dos serviços com a cobrança de multa, ocasionando a inclusão do nome da autora no cadastro de proteção ao crédito. Por não ter logrado êxito em obter qualquer solução pela via administrativa, a autora ajuizou a presente demanda em que requereu, em sede de tutela de urgência, a suspensão dos atos de cobrança e, ao fim, a procedência da demanda para declarar a inexigibilidade do débito, determinar a exclusão do apontamento e para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00.

A ação foi julgada parcialmente procedente, nos termos relatados, motivando a interposição do apelo.

E, em que pese a convicção do Douto Magistrado, a respeitável sentença comporta parcial reforma.

De início, pontua-se que se aplicam à relação existente entre as partes as normas do Código de Defesa do Consumidor, ainda que a autora seja pessoa jurídica.

Isso porque a sociedade empresária tem como objeto a *atividade de estética outros serviços de cuidados com beleza, comércio varejista de cosméticos produtos de perfumaria de higiene pessoal, prestação de serviços médicos ambulatoriais restrita a consulta, atividades de clínica médica com recursos para realização de procedimentos cirúrgicos* (fls. 23), sendo, pois, consumidora dos serviços prestados pela ré na condição de destinatária final, dada a inexistência de transformação ou

beneficiamento dos serviços de telefonia na cadeia produtiva, ainda que ela utilizasse as linhas telefônicas contratadas para se comunicar com seus clientes.

De fato, conforme entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, *Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza, como destinatário final, produto ou serviço oriundo de um fornecedor. Por sua vez, destinatário final, segundo a teoria subjetiva ou finalista, adotada pela Segunda Seção desta Corte Superior, é aquele que ultima a atividade econômica, ou seja, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprindo uma necessidade ou satisfação própria, não havendo, portanto, a reutilização ou o reingresso dele no processo produtivo*. Logo, a relação de consumo (consumidor final) não pode ser confundida com relação de insumo (consumidor intermediário). Inaplicabilidade das regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor (REsp 1.599.042/SP, 4ª Turma, Rel. Luis Felipe Salomão, j. 09/05/2017) (realces não originais).

Na mesma linha são os precedentes desta Corte:

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. AUTORA QUE É DESTINATÁRIA FINAL DO SERVIÇO. PROPOSTA POSTERIORMENTE REALIZADA POR VIA ELETRÔNICA QUE VINCULA O PROPONENTE. INTELIGÊNCIA DO ART. 30 DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. 1. A autora consome o serviço da requerida como destinatária final, não o empregando senão indiretamente em sua atividade empresarial, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. 2. Verifica-se da prova dos autos que uma representante da requerida efetivamente formalizou à autora a proposta comercial indicada na inicial, o que enseja, portanto, a

vinculação do proponente, tornando indevidos os valores cobrados nas faturas enviadas à autora que sobejem aqueles propostos na correspondência. 3. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1108758-57.2017.8.26.0100; Rel. Artur Marques; 35ª Câmara de Direito Privado; j. 05/02/2020)

Prestação de serviços de telefonia – Ação obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais julgada procedente – Apelo da ré – A relação mantida entre as partes é de consumo – CDC – Aplicabilidade – O fato da autora ser pessoa jurídica, por si só, não descaracteriza a situação de consumidora, posto que ela (suplicante) é destinatária final do serviço prestado. Com efeito, os serviços prestados pela ré são utilizados em benefício próprio, sem transformação ou beneficiamento na cadeia produtiva da suplicante. Com efeito, os serviços de telefonia não estão diretamente agregados ou inseridos nos produtos postos à venda pela autora no mercado. – Inversão do ônus da prova – Cabível na espécie. De fato, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da autora perante a apelante (ré), pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos produtos e serviços que oferece. (...) (TJSP; Apelação Cível 1015671-14.2015.8.26.0554; Rel. Neto Barbosa Ferreira; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 11/12/2019) (realces não originais)

De todo modo, ainda que não se entendesse pela caracterização de relação de consumo no caso em apreço, competia à ré, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código do Processo Civil, o ônus de provar a exigibilidade da dívida.

Restou incontroverso o contrato firmado entre as partes (fls. 34/58), bem como o cancelamento do serviço e a cobrança de multa pela rescisão da avença.

É certo que o contrato previa cláusula de permanência mínima a ensejar a cobrança de multa em caso de rescisão antecipada, não havendo qualquer abusividade em tal disposição, todavia cabia à ré demonstrar que o cancelamento do serviço se deu em razão de escolha da própria consumidora, já que não poderia ser imposto à autora a produção de prova negativa.

Todavia, como bem apurado em sentença, a ré não se eximiu de tal ônus:

Com efeito, a ré não comprovou a alegada solicitação de cancelamento do contrato por parte da autora, poucos dias após o início da prestação de serviços de telefonia móvel, além de manifestar expresso desinteresse na produção de provas (págs. 177/178).

A ré deve possuir pessoal e meios eficientes para evitar situações como a narrada nos autos, inexistindo gravações telefônicas ou até mesmo telas sistêmicas que demonstrem que prepostos da autora tenham solicitado o alegado cancelamento do contrato. Portanto, o dano decorreu da conduta negligente da requerida, em face do que há de responder por todas as consequências daí decorrentes.

De fato, a inscrição em cadastros de inadimplentes (cfr. pág. 65), revela-se manifestamente indevida, uma vez que não há nos autos prova documental que demonstre a existência do débito originário, consistente em multa cobrada por violação do prazo de fidelidade de 24 (vinte e quatro) meses, corroborando a narrativa de que não houve solicitação de rescisão antecipada da avença.

Em relação ao nexo causal, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, inciso II, § 3º, prevê as hipóteses de exclusão do nexo entre a conduta do fornecedor e o dano causado ao consumidor, quais sejam: a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa de terceiro. Para eximir-se da responsabilidade, deveria a ré ter demonstrado

uma das duas excludentes, o que não foi feito, além de ela não ter manifestado interesse na produção de provas. (fls. 307, grifos não originais)

A cobrança pela prestação do serviço tampouco restou justificada, já que, conforme relatado, o cancelamento das linhas se deu após tão somente 15 dias da contratação.

Diante de tais circunstâncias, era mesmo de rigor que fosse declarada a inexigibilidade da cobrança discutida nos autos e a determinação de exclusão do débito.

Por outro lado, no tocante ao pedido de **indenização por danos morais**, melhor sorte assiste à ré.

Ainda que as cobranças extrajudiciais perpetradas possam ter gerado incômodos e descontentamento, não se concebe que a autora teve sua reputação abalada em consequência dos atos praticados pela parte ré.

Conforme se infere do documento de fls. 65, a autora não teve seu nome negativado, mas tão somente incluído na plataforma Serasa Limpa Nome para pagamento voluntário, conforme inclusive especificado no documento apresentado.

Além disso, a autora também não fez prova de que seu score tenha sido realmente afetado ou que tenha sofrido cobranças extrajudiciais do referido débito, de forma vexatória, pela ré.

A mera manutenção dos dados da autora na plataforma Serasa Limpa Nome e eventuais cobranças não têm aptidão para gerar publicidade negativa perante terceiros, que reflita na imagem e honra,

configurando-se, assim, como mero aborrecimento não indenizável.

Para que restasse caracterizado o dano moral sustentado, necessária seria a demonstração de eventual repercussão na honra e boa fama da autora, o que, no entanto, não se verifica na hipótese.

Nesse ponto, a existência de informação sobre contas atrasadas não se confunde com a inscrição em cadastro de inadimplência. E mais, não se pode olvidar que a simples cobrança, mesmo indevida, não tem aptidão para caracterizar danos morais.

Nesse sentido:

*Ações declaratórias de inexigibilidade de débitos com pedidos cumulados de indenização por dano moral. **Plataforma "Serasa Limpa Nome". Indenização que havia mesmo de ser recusada. Mera tentativa de negociação de dívidas existentes, ainda que prescritas, o que não importou em negativação do nome da autora.** Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1032746-63.2021.8.26.0196; Rel. Arantes Theodoro; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 05/07/2022) (realces não originais)*

*Apelação. Consumidor. Declaratória c.c. Indenizarão. **Prescrição que extingue tão-somente a pretensão, conforme artigo 189 do Código Civil, não atingindo o direito de crédito.** Disponibilização no portal "Serasa Limpa Nome", **acessível apenas pelo usuário, que não viola o disposto no artigo 42 do CDC. Danos morais não configurados.** Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1011845-27.2021.8.26.0438; Rel. Walter Exner; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 19/05/2022) (realces não originais)*

CONTRATO – Serviços telefonia – Banco de dados - Inclusão do nome junto ao cadastro de negociação de dívidas Portal "Serasa Limpa Nome" que apenas informa ao usuário previamente cadastrado a existência de débitos, sem implicar restrição desabonadora - Dano moral não configurado – Sentença reformada – Recurso provido (TJSP; Apelação Cível 1001568-89.2020.8.26.0048; Rel. Maia da Rocha; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 05/10/2020) (realces não originais)

Destarte, nos termos da fundamentação, a respeitável sentença comporta reforma para que seja afastada a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Por fim, em razão da alteração do julgado e da improcedência do pedido indenizatório, deve ser reconhecida a sucumbência recíproca das partes, cabendo a cada uma arcar com metade das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais à parte adversa, fixados por equidade em R\$1.500,00, nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Por tais fundamentos, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso apenas para afastar a condenação ao pagamento da indenização por danos morais.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator