



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000294025

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011871-07.2023.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante/apelado WLADIMIR PEREIRA DE TOLEDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada/apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011871-07.2023.8.26.0292

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelantes/Apelados: WLADIMIR PEREIRA DE TOLEDO e
TELEFÔNICA BRASIL S/A

Ação: Declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais

Comarca: Jacareí - 2ª Vara Cível

Juiz prolator: Maurício Brisque Neiva

Voto nº 7.805

RECURSOS DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. *Internet*. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e de indenização por danos morais. Débito não reconhecido. Sentença de parcial procedência. Insurgência das partes.

- Vínculo contratual. Comprovação insuficiente. Documentos juntados pela requerida que não comprovam a celebração do contrato. Débito inexigível.

- Danos morais. Ocorrência. Indevida inscrição em cadastro de inadimplentes. Inaplicabilidade da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça. Dano *in re ipsa*. Critérios de razoabilidade e proporcionalidade que autorizam majorar o valor fixado na origem (R\$ 4.000,00) para R\$ 8.000,00. Reforma nesse ponto.

- Juros de mora. Termo inicial. Data do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Reforma nesse ponto.

RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.

RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. Relatório

Trata-se de RECURSOS DE APELAÇÃO interpostos contra a r. sentença de fls. 290/294, de parcial procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** promovida por **WLADIMIR PEREIRA DE TOLEDO** contra **TELEFÔNICA BRASIL S/A**.

Em razões recursais (fls. 304/311), o autor pede a majoração da indenização por danos morais ao valor mínimo de R\$ 15.000,00 e invoca a teoria do desvio produtivo do consumidor. Postula, também, que os juros de mora incidam desde o evento danoso e a majoração dos honorários advocatícios ao valor mínimo de R\$ 2.000,00.

A ré, por sua vez (fls. 317/328), sustenta que o vínculo contratual entre as partes ficou comprovado. Diz que diversas faturas foram pagas, circunstância que, por si só, afasta a possibilidade de fraude e de desconhecimento do débito em aberto. Afirma que a anotação negativa deve ser informada ao consumidor pelo órgão de proteção ao crédito; que devem ser consideradas anotações preexistentes, nos termos da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça; que os danos morais não ficaram caracterizados; que é inadmissível o reconhecimento de danos morais com fundamento na teoria do desvio produtivo do consumidor. Pede, a título subsidiário, a redução do valor da indenização.

Recursos tempestivos, preparado o da ré (fls. 329/330 e 357/358), destituído de preparo o do autor, beneficiário de justiça gratuita, e respondidos (fls. 335/341 e 344/348).

II. Fundamentação

II.1. Consta da narrativa inaugural que o nome do autor foi incluído em cadastro de inadimplentes mantido por órgão de proteção ao crédito por iniciativa da requerida, por suposto inadimplemento de contraprestação contratual. O requerente diz não reconhecer o débito anotado.

Disso decorreu o ajuizamento da demanda, com vistas à declaração de inexigibilidade do valor, exclusão da anotação negativa e condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais. Na origem, foi proclamada a parcial procedência da ação, declarado inexigível o débito e condenada a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00.

II.2. Era da requerida a incumbência processual de comprovar a celebração pelo autor de contrato de prestação de serviços de *internet*, dada a impossibilidade de comprovação pelo autor de fato negativo - a não celebração de contrato de prestação de serviços.

Nesse sentido, a requerida nada trouxe aos autos, quer instrumento escrito e assinado, quer aceitação eletrônica ou telefônica, para comprovar a assertiva central de sua resistência à pretensão inicial, no sentido de que o autor celebrou com ela contrato de prestação de serviços de *internet*. Para tanto, não bastam os espelhos de telas de seu sistema interno acostados à contestação e nem os demais documentos juntados. O fato de que algumas faturas foram pagas não é suficiente para comprovar o suposto vínculo contratual entre as partes.

A requerida juntou aos autos faturas de prestação de serviços, porém há de se considerar que consta do cadastro do autor junto à requerida que seu contato principal seria Alexandra Marcelino dos Santos (fl. 77) e o requerido teceu considerações razoáveis no sentido de que desconhece essa pessoa (fls. 235/251). O autor também demonstrou que reside em local diverso daquele indicado nas faturas ao menos desde setembro/2019 (fl. 262) e, embora a ré tenha juntado extrato de anotações emitido pela Serasa Experian, do qual constam vários endereços atribuídos ao autor, nenhum deles coincide com aquele indicado nas faturas por ela emitidas (fls. 126 e 195). Não bastasse, o autor deu notícia dos fatos à autoridade policial e, na ocasião, afirmou que jamais celebrara contrato com a ré (fl. 54). Ainda que se trate de versão unilateral, são bem conhecidas as graves consequências decorrentes de falsa notícia de ilícito dirigida à polícia, cenário que confere seriedade e credibilidade às afirmações então formuladas.

Se o contrato foi celebrado mediante fraude, é da ré a responsabilidade pelos prejuízos causados, uma vez que, na qualidade de fornecedora de serviços, não exerceu controle suficiente para assegurar a lisura dos contratos que celebra e dos pedidos que recebe. A situação narrada está inserida no risco da atividade exercida pela requerida e da qual extrai lucros, riscos esses que não podem ser transferidos para o consumidor. Vale destacar que, não bastasse figurar como concessionária de serviço público essencial, de sua atividade empresarial a ré não pode pretender obter apenas lucros e ganhos; cabe-lhe igualmente arcar com os ônus decorrentes da atividade e dos riscos que lhe são inerentes.

Nesses termos, à míngua de comprovação pela requerida de que o autor manifestou vontade válida de com ela celebrar contrato de prestação de serviços de internet, era mesmo impositivo o reconhecimento da inexigibilidade do débito descrito na inicial.

II.3. O autor demonstrou que a anotação pré-existente era ilegítima e, por isso, ao caso não se aplica o enunciado da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça. Como, de resto, ponderou o juízo de origem, o autor *“comprovou que a anotação anterior foi mantida de forma ilegítima (pois a dívida já havia sido paga em 09.10.2023), tanto é que moveu em face do Banco Santander S/A a ação de n. 1011678-89.2023.8.26.0292 (3ª Vara Cível desta Comarca) e houve realização de acordo, conforme comprova às fls. 246/249, 256/261 e 280/283”* (fl. 293).

A requerida não impugna nenhum dos documentos juntados pelo autor e apenas insiste, de forma genérica, na ausência de danos morais em razão de anotação pré-existente.

II.4. Os danos narrados pelo autor mantêm nexo de causalidade evidente com o descumprimento pela requerida dos deveres que sobre ela incide na qualidade de fornecedora de produtos e serviços e, por sua natureza, independem de comprovação quanto a efetiva ocorrência, já que se manifestam *in re ipsa*, por inerentes à experiência humana. Com efeito, a inscrição de dívida inexistente em órgão de proteção ao crédito, como se deu no caso, gerou consequências de envergadura suficiente para causar prejuízo ao patrimônio subjetivo do autor, porque acarretou interferência na

esfera da intimidade, da honra, da segurança e do respeito, em afronta a direitos de personalidade.

A fixação do valor da indenização, porém, exige observância a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, ao grau de culpa, à gravidade do fato e às condições econômicas das partes. No caso, critérios de prudência, proporcionalidade e razoabilidade, as peculiaridades do caso concreto, a extensão da afronta aos direitos de personalidade experimentada pelo autor e a situação econômica das partes são fatores que justificam majorar de R\$ 4.000,00 para R\$ 8.000,00 (oito mil reais) o valor da indenização por danos morais devida pela requerida ao autor, válido para a data da sentença.

Referido montante é hábil a conferir algum conforto material ao autor, sem gerar enriquecimento injustificado, e, em contrapartida, não é tão elevado a ponto de interferir nas atividades desempenhadas pela ré.

O termo inicial dos juros de mora comporta alteração, já que devem incidir desde a data da inclusão da anotação negativa, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual (Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça).

É descabido o arbitramento de honorários advocatícios por equidade, no patamar mínimo de R\$ 2.000,00, porque não caracterizada qualquer das hipóteses previstas no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil. O arbitramento de origem, em 20% do valor da condenação, ademais, obsta majoração, por aplicação do art. 85, §11, do CPC.

III. Conclusão

Por todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré.

CLAUDIA MENGE
Relatora