



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000315343

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019879-18.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GISELE DE SANTANA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 17 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator
Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.372

Apelação Cível nº 1019879-18.2024.8.26.0007

Apelante: Gisele de Santana Silva

Apelado: Telefônica Brasil S.a

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, em face de Telefônica Brasil S.A., devido a alegada negativação indevida junto ao Serasa.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em verificar se houve negativação indevida do nome da Autora, bem como se há danos morais passíveis de indenização.

III. Razões de Decidir

A relação jurídica entre as partes é de consumo, enquadrando-se a Autora como consumidora e a Ré como fornecedora de serviços. Comprovada a negativação do nome da Autora no Serasa de forma indevida, em razão de permanência mesmo após o pagamento do débito acordado.

IV. Dispositivo e Tese

A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral in re ipsa. Dano moral fixado em R\$ 10.000,00; patamar razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Gisele de Santana Silva, em face da sentença de fls. 121/123, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, promovida em face da Telefônica Brasil S.A, a fim de requerer reparação em razão da alegada negativação indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito.

A ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

“Posto isso, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos. Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e, ainda, honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor dado à causa, corrigido desde o ajuizamento da ação, condicionado aos termos do art. 98, parágrafo 3º do Código de Processo Civil”.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 23/10/2024 (fls. 125).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 131/132). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora pleiteia a reforma da sentença. Aduz que o seu nome se encontra anotado nos órgãos de restrição do Serasa, conforme extrato juntado às fls. 24/25, emitido em 06/06/2024.

Sustenta que *“cumpriu sua avença dentro do prazo estabelecido, “não tendo o condão da plataforma em que este acordo fora negociado desqualificar a restrição creditícia no Serasa (...)”*.

Diante do exposto, requer a reforma da sentença a fim de que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões às fls. 136/148, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta parcial provimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

GISELE DE SANTANA SILVA, qualificada e representada nos autos, ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização de danos morais e pedido de tutela de urgência contra TELEFÔNICA BRASIL S/A, qualificada e representada nos autos, alegando, em síntese, que seu nome continua inscrito nos serviços de proteção ao crédito por débito já quitado. Afirmou que a conduta da ré causa-lhe danos morais. Requereu tutela de urgência para exclusão de seu nome dos serviços de proteção ao crédito, declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais, além das verbas decorrentes da sucumbência. Vieram os documentos de fls. 10/25.

Tutela deferida fls. 27/28.

Citação fls. 112.

Contestação fls. 33/44 alegando, em preliminar, inépcia da inicial por ausência de documento válido; falta de interesse processual. No mérito alegou, em resumo, que o nome da autora não se encontra inscrito nos serviços de proteção ao crédito. Afirmou que a autora manteve contrato de prestação de serviços e que utilizou linha telefônica sem, contudo, pagar pelo serviço prestado. O pagamento foi efetuado com atraso, mediante acordo e não há inscrição em nome da autora. Não praticou ato ilícito. Requereu a improcedência dos pedidos. Vieram os documentos de fls. 45/108.

Réplica fls. 109/111.

As partes não especificaram provas.

É o relatório”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. A Ré, por sua vez, na qualidade de prestadora de serviço público de telefonia, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º, do mesmo Diploma.

A controvérsia cinge-se, em essência, em saber se está comprovado nos autos a negativação indevida do nome da Autora e, por conseguinte, se há danos morais passíveis de indenização.

Em que pese o entendimento do Magistrado sentenciante no sentido de que a Ré comprovou, através do documento de fls. 79/80, que o nome da Autora não se encontra inscrito nos serviços de proteção ao crédito, verifico que o referido documento consiste em extrato do SCPC – Serviço Central de Proteção ao Crédito e a Autora embasa a sua pretensão em negativação indevida no Serasa.

A Autora juntou às fls. 24/25, Extrato Serasa, emitido em 06/06/2024, em que consta dívida negativada pela Ré no valor de R\$ 332,70 (trezentos e trinta e dois reais e setenta centavos), com data de vencimento em 23/02/2023.

A Ré corrobora as alegações autorais na medida em que apresenta o documento de fls. 81/82 (*Consulta e exclusão de dívidas*) que demonstra o débito negativado em nome da Autora enviado em 21/06/2023.

Ainda, restou devidamente comprovado pela Autora que o débito no valor de R\$ 332,70 (trezentos e trinta e dois reais e setenta centavos) foi objeto de acordo entre as partes, resultando em fatura no valor de R\$ 116,44 (cento e dezesseis reais e quarenta e quatro centavos) com vencimento ajustado para 25/05/2024 (fls. 18/22).

Por fim, a Autora comprovou o pagamento da referida fatura no valor de R\$ 116,44 (cento e dezesseis reais e quarenta e quatro centavos) em 18/05/2024, conforme comprovante juntado às fls. 23.

Desta forma, tem-se por devidamente demonstrada a negativação do nome da autora no órgão Serasa por tempo superior ao devido, posto que, apesar do pagamento da fatura decorrente do acordo em 18/05/2024, o Extrato Serasa de fls. 24/25 demonstra que, em 06/06/2024, o nome da Autora permanecia negativado em razão da dívida objeto de acordo firmado entre as partes.

É cediço que a empresa Ré, na qualidade de fornecedora de serviços, responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados à Autora, nos exatos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

*“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por **informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco**”*

E não há dúvidas de que a inscrição indevida gera o dever de indenizar.

Na verdade, *“em casos como o dos autos, no qual se discute a comprovação do dano moral em virtude da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, é firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o dano moral se configura in re ipsa, ou seja, prescinde de prova do dano moral, que é satisfeita com a demonstração da existência de inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes”*.¹

¹STJ, AgRg no AREsp 42.294/SP, 3ª T., rel. Min. Ricardo V. Bôas Cueva, j. 19/04/2012, DJe 25/04/2012.

²STJ, AgRg no Ag 1102083/SP, 4ª T., rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 19/04/2012, DJe 26/04/2012.

³STJ, AgRg no Ag 1.101.393/MG, 3ª T., rel. Min. Sidnei Beneti, j. 17/12/2009; DJe 10/02/2010.

Isto, porque, “a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência”², ou seja, “nas ações de indenização em decorrência da inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, o dano moral se considera comprovado pela simples demonstração de que houve o apontamento”.³

De fato, é firme o posicionamento do Colendo Superior Tribunal de Justiça neste sentido:

Agravo Interno nos Embargos de Declaração no Agravo em Recurso Especial. Responsabilidade Civil. Instituições Financeiras. Danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. Responsabilidade Objetiva. **Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Dano *in re ipsa*.** Quantum Indenizatório. Razoabilidade. Agravo Desprovido.

1. (...)

2. **Está pacificado nesta eg. Corte que a inscrição indevida em cadastro negativo de crédito, por si só, configura dano *in re ipsa*.**

Agravo interno não provido.

(AgInt nos EDcl no AREsp 987.274/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/06/2017, DJe 01/08/2017)

Agravo regimental no agravo em recurso especial. Negativa de prestação jurisdicional. Art. 535 do CPC. Não ocorrência. Inscrição indevida. Danos morais *in re ipsa*. Valor. Razoabilidade. Juros moratórios. Súmula nº 54/STJ.

1. (...).

2. **É firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o dano moral se configura *in re ipsa*, ou seja, prescinde de prova, que é satisfeita com a demonstração da existência de inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes.**

Agravo regimental não provido.

(STJ, 3ª Turma, AgRg no AREsp 515.471/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julg. 07/04/2015).

Destarte, a lesão extrapatrimonial em hipóteses como a vertente, prescinde de comprovação, pois decorre do próprio ato da inscrição indevida. O dano ocorre *in re ipsa*.

Como ensina Yussef Said Cahali: *“O injusto e indevido apontamento no cadastro de 'maus pagadores' do nome de qualquer pessoa que tenha natural sensibilidade aos rumores resultantes de um abalo de crédito, produz nessa pessoa uma reação psíquica de profunda amargura e vergonha, que lhe acarreta sofrimento e lhe afeta a dignidade. Essa dor é o dano moral indenizável, e carece de demonstração, pois emerge do agravo de forma latente, sofrendo-a qualquer um que tenha o mínimo de respeito e apreço por sua dignidade e honradez”* (Dano Moral, 2ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, p. 431).

A matéria também não é nova nesta Colenda 34ª Câmara de Direito Privado, que assim decidiu em casos análogos ao presente:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais e materiais em razão de negativação indevida do nome da Autora nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença de parcial procedência. Apelo da Autora para fixação de danos morais. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito que demanda reparação. Decisão em consonância com a jurisprudência remansosa do STJ. Inexistência de inscrições pretéritas. Não aplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Danos morais caracterizados. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO”. (TJSP; Apelação 1023278-69.2017.8.26.0405; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2018; Data de Registro: 18/12/2018)

“Apelação. Compra e venda. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c./c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Autor que comprova o pagamento com antecedência do débito negativado. Pagamentos efetuados em loja física da ré. Falha da empresa que não registrou o pagamento efetuado e indevidamente negativou o nome do autor. Declarada a inexistência do débito. Único apontamento em nome do autor. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Dano moral in re ipsa caracterizado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), com juros desde a citação (art. 405 do CC). Sentença reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação 1028014-44.2018.8.26.0002; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2018; Data de Registro: 18/12/2018.

No que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

É o caráter pedagógico da condenação em danos morais, servindo de estímulo para que a infratora repense sua postura comercial e doravante não mais pratique os atos tidos como indevidos.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

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

Na análise do *quantum* indenizatório, deve-se levar em conta que o valor deve a um só tempo compensar o dano sofrido e impor sanção ao infrator, com o intuito de evitar o cometimento de novos ilícitos.

A autora pleiteia a condenação no importe de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), quantia essa que se revela elevada para o caso em tela. Desse modo, reputo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo suficiente para compensar o transtorno sofrido pela Autora sem gerar enriquecimento sem causa e, ao mesmo tempo, impõe sanção à Ré a fim de evitar a repetição da conduta.

Em resumo, após o exame do acervo fático-probatório constante dos autos, de rigor a reforma da sentença para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 332,70 (trezentos e trinta e dois reais e setenta centavos), bem como para condenar a Ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com correção monetária de acordo com a Tabela Prática do TJSP, desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, tendo em vista haver liame contratual entre as partes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto.

Tendo em vista o novo resultado do julgado, inverte o ônus sucumbencial para condenar a Ré no reembolso das custas e no pagamento de honorários em favor do patrono da Autora, no importe de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

L. G. Costa Wagner

Relator