



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000314821

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034921-25.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSEFA FÉLIX DAS CHAGAS, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 27ª 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 Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 25 de março de 2025

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N° : 33.541
APELAÇÃO N° : 1034921-25.2024.8.26.0002
COMARCA : SANTO AMARO — 2ª VARA
APELANTE : JOSEFA FÉLIX DAS CHAGAS
APELADO : TELEFÔNICA BRASIL S.A
JUÍZA : HELOISA ASSUNÇÃO PEREIRA PANDINI

* AÇÃO DE AÇÃO DE DANOS MORAIS C.C. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Prestação de serviços. Telefonia móvel. Demandante que atribui à ré alteração unilateral do plano de telefonia, de pré-pago para pós-pago, com notícia de restrição indevida no cadastro de proteção ao crédito. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO da autora, que insiste no acolhimento do pedido inicial. EXAME: Relação contratual mantida entre partes envolvendo a prestação de serviços de telefonia desde maio 2019 bem configurada. Conjunto probatório dos autos que revela a validade da cobrança, com a ciência por parte da consumidora a respeito do plano de serviços contratados. Ausência de conduta ilícita apta a ensejar o dever de indenizar por parte da ré. Verba honorária devida ao Patrono da Empresa ré que deve ser majorada para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, “ex vi” do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a “gratuidade” concedida à autora na Vara de origem. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Danos Morais c.c. Inexistência de Débito*” ajuizada por contra Josefa Félix das Chagas contra Telefônica Brasil S.A. alegando que “... *ao realizar uma consulta junto ao SCPC/SERASA, tomou conhecimento de que seu nome havia sido inserido em cadastro de inadimplentes em virtude de débito inscrito pela requerida, o que lhe causou grande constrangimento, eis que não reconhece a dívida. Ao final, pugna pela procedência do pedido com a declaração de inexistência do débito e a condenação da ré no pagamento de indenização pelos danos*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

morais sofridos”, conforme relatado na fl. 161.

A MM^a. Juíza “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, com base no art. 487, inciso I, do CPC. Em virtude da sucumbência, condeno a requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa – tudo na forma dos arts. 82, §2º e 85, §2º do CPC, sem prejuízo da gratuidade de Justiça, conforme art. 98, §3º, do CPC*” (“*sic*”, fl. 167).

Inconformada, apela a autora insistindo no acolhimento do pedido inicial (fls. 170/186).

Anotado o Recurso (fl. 178), a ré apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 190/207).

É o relatório, adotado o de fls. 161.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Malgrado a insistência da autora, ora apelante, o caso estava mesmo a exigir o decreto de improcedência.

De início, cumpre ressaltar que a relação contratual



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em causa tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51 da Lei nº 7.078/90).

Contudo, o ônus da prova da quitação do débito é deveras da autora, porque não se poderia exigir da ré a prova negativa (“*prova diabólica*”) no tocante.

A ré alega na contestação que a autora foi titular das linhas telefônicas nºs (14) 99686 7862 e (14) 99639 6877, pelo período de 19 de abril e 04 de maio de 2019, quando migrou para o plano controle, mantido até 27 de setembro de 2019, sobrevivendo a inadimplência. Trouxe aos autos “*prints*” de seu Sistema Interno (fls. 37/41, 46/48), relatório de chamadas do período de 04 de junho de 2019 a 28 de setembro de 2019, com inclusão de registro especificado de ligações para os números (14) 99657-4550 e (14) 99639-6877, que eram de sua titularidade (fls. 50/53 e 118/145), além de faturas de consumo dos meses de maio a dezembro de 2019, constando como endereço da autora a Rua Constantino Greco, nº 156, Núcleo Habitacional, Ocaruçu, neste Estado, o mesmo indicado na petição inicial (fls. 103/117).

Instada a se manifestar em réplica, a autora deixou o prazo fluir em silêncio (v. fl. 149), circunstância que implica confirmação tácita das alegações da defesa formalizada nos autos pela parte demandada.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Como quer que seja, os documentos apresentados pela ré revelam que a autora tinha ciência da existência dos novos planos ao menos desde maio e julho de 2019. É que nas contas de consumo vencidas nos dias 26 de maio e 17 de junho de 2019, contém a informação de contratação de “*vivo controle digital – 2GB*” e “*vivo controle digital voz*” (v. fl. 104 e 109).

Ainda que assim não fosse, a autora não nega a utilização dos serviços durante o período impugnado e não trouxe aos autos qualquer comprovante de recarga ou quitação dos débitos indicados.

Bem por isso, ausente a prova do pagamento por parte da autora, tem-se que ela não se desincumbiu do ônus de provar a existência do fato constitutivo do direito alegado, “*ex vi*” do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, não bastando deveras mera alegação de irregularidade da cobrança para a declaração de inexigibilidade no tocante.

Demais, ante a ausência de conduta ilícita apta a ensejar o dever de indenizar por parte da ré, ora apelada, era mesmo de rigor a rejeição da pretensão indenizatória.

Tem-se pois que a MM^a. Juíza “*a quo*” deu correto desate à causa, não comportando a r. sentença apelada a pretendida reforma.

A propósito, eis a Jurisprudência:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Melo Bueno

Comarca: Fernandópolis

Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 09/11/2022

Data de publicação: 09/11/2022

Ementa: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA / TELECOMUNICAÇÕES – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alteração unilateral do plano de telefonia – Comprovação – Ausência – Indenização indevida – Ação improcedente – Recurso desprovido, com observação.

1000988-97.2021.8.26.0024

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Hugo Crepaldi

Comarca: Andradina

Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 31/08/2021

Data de publicação: 31/08/2021

Ementa: APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – Prestação de serviços de telefonia – Alteração unilateral do plano de telefonia móvel contratado pela autora – Sentença de improcedência – Relação de consumo – É lícito à prestadora do serviço de telefonia alterar plano de serviço e valor promocional, contanto que previamente comunicado o consumidor, em atenção ao dever de informação – Inteligência do art. 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014 da ANATEL – Princípio da transparência (art. 4º, caput, CDC), do qual decorrem, por um lado, o dever de informar do fornecedor, e, por outro, o direito à informação do consumidor, que restou devidamente atendido na hipótese vertente – Ausência de ato ilícito da concessionária ré – Manutenção da improcedência – Honorários advocatícios recursais – Negado provimento.

1024343-13.2018.8.26.0002

Classe/Assunto: Apelação Cível / Telefonia

Relator(a): Francisco Giaquinto

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 08/01/2019

Data de publicação: 08/01/2019

Data de registro: 08/01/2019

*Ementa: *Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais – Telefonia – Alegação de indevida negativação do nome por dívida que a autora alega não contraiu – Improcedência — Prova da efetiva contratação dos serviços de telefonia pela autora – Habilitação de linha telefônica, regularmente utilizada pela autora, sem prova de pagamento pela contraprestação do serviço – Negativação efetivada em exercício regular de direito do credor – Autora modificou a causa de pedir introduzindo na réplica e na apelação fundamento diverso daquele declinado na petição inicial – Inadmissibilidade - Violação ao princípio da estabilização objetiva da demanda e ao princípio da adstrição ou congruência (arts. 329, I e 492 do CPC/15) - Danos morais não evidenciados – Recurso negado.**

Impõe-se, pois, a manutenção da r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais, mas com a majoração da verba honorária sucumbencial para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, “ex vi” do artigo 85, §11,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do Código de Processo Civil, observada a “*gratuidade*” concedida na Vara de origem.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relatora