



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312100

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001865-28.2020.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que são apelantes MOACIR BIANCHI (JUSTIÇA GRATUITA) e VITÓRIA APARECIDA RICARDO BIANCHI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: Jales - 3ª Vara Cível
APTES.: Moacir Bianchi e outra
APDA.: Claro S/A.
JUIZ: Adílson Vagner Ballotti
29ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 18.052

***EMENTA:** Prestação de serviços de telefonia – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c danos morais – Sentença de parcial procedência – Apelo dos autores – Inexistência da relação contratual entre as partes, assim como a inexigibilidade do débito dela decorrente que restou incontroversa. – Danos Morais – Inocorrência – Ausência de negativação do nome dos apelantes e/ou de sua antecessora (falecida), a quem a linha telefônica estava (indevidamente) titularizada, perante entidades de proteção ao crédito. Em outras palavras, o nome dos apelantes e/ou de sua antecessora falecida não foi inserido em cadastros de devedores. Não há nos autos comprovação de que a cobrança levada a efeito pela ré tenha sido abusiva, de modo a ultrapassar as barreiras do mero aborrecimento, e tampouco vexatória, de modo a repercutir negativamente na reputação social dos suplicantes. Demais disso, em que pese a responsabilidade objetiva que pesa sobre o fornecedor, observo que os apelantes não lograram demonstrar que a situação vivenciada nos autos extrapolou e atingiu seus direitos personalíssimos e resultou prejuízos na dinâmica da rotina e da vida privada, quer deles, quer de sua antecessora. Outrossim, não lograram demonstrar seria e concludentemente, sob o crivo do contraditório, o alegado desmedido prejuízo em sua rotina, a ponto de ensejar a fixação de indenização por tal fundamento. Logo, a discussão armada pelos apelantes acerca da aplicação à espécie, da teoria do desvio produtivo do consumidor, não colhe êxito. Isto posto, não há que se cogitar de indenização extrapatrimonial na espécie. – Recurso improvido.*

Vistos.

Pela r. sentença proferida a fls. 318/322, cujo relatório adoto, o Juízo a quo julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, fundada em contrato de prestação de serviços de telefonia, ajuizada por **ROSILENE BARBOSA RICARDO** (já falecida e antecessora de **MOACIR BIANCHI e outra**) em face de **CLARO S/A**.

Em razão da sucumbência recíproca, o juízo a quo condenou a ré ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, impondo aos autores o pagamento do remanescente. Relativamente aos honorários advocatícios, condenou a ré ao pagamento de R\$ 1.500,00 em favor dos patronos dos autores, enquanto os autores foram condenados ao pagamento de honorários de 10% sobre o valor postulado a título de danos morais, em que sucumbiram, observada, todavia, a gratuidade da justiça a eles deferida.

Com efeito, considerou o MM. Juízo a quo que: “(...)O feito comporta julgamento antecipado, porquanto desnecessária a produção de provas em audiência (art. 355, I, do CPC). O pedido é parcialmente procedente. A relação jurídica entre as partes tem natureza de consumo, sendo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, com especial destaque para a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, VIII, conforme já decidido por ocasião do despacho de impulso oficial ao processo (fls. 18/19, penúltimo parágrafo). Os autores afirmam que a falecida **ROSILENE BARBOSA RICARDO** não contratou os serviços da linha de telefonia celular nº 17 99150-XX66, a qual deu origem a dois débitos, nos valores de R\$ 66,53 e R\$ 142,52, vencidos em 24.05.2019, perante a requerida. Outrossim, não há como se exigir a prova de um fato negativo. Assim, basta a alegação, cabendo à parte contrária as provas da existência das obrigações vencidas e não pagas pela falecida (art. 373, II, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC). Entretanto, o fato é que a requerida não se desincumbiu deste mister. Observo que devidamente citada, a requerida apresentou contestação, limitando-se em alegar que a autora contratou os serviços da operadora de telefonia e deixou de realizar os pagamentos objeto das cobranças mencionadas na inicial. A requerida, no entanto, não trouxe aos autos qualquer prova da existência de contrato relacionado à linha que deu origem aos supostos débitos (17 99150-XX66). Acrescento que expressamente intimada pelo juízo para fazê-lo (fl. 208, segundo parágrafo, e fl. 211) a requerida informou que não logrou êxito a esse respeito (fl. 212). Em outras palavras, a requerida não trouxe aos autos nenhum documento apto a comprovar a legalidade das cobranças discutidas pelos requerentes. Por esse motivo, de rigor o reconhecimento da inexistência dos débitos, exclusivamente no que se refere à linha nº 17 99150-XX66 (faturas de fls. 16 e 17). De outra parte, em que pese o reconhecimento da inexistência das obrigações retratadas nas faturas em questão, concluo que não há como reconhecer a hipótese de danos morais, tendo em vista que o nome da falecida não foi cadastrado nos órgãos de proteção ao crédito. Ora, se não houve cadastramento da consumidora como inadimplente, não se pode cogitar a hipótese de dano. (...)” (sic).

Irresignados, apelaram **MOACIR BIANCHI e VITÓRIA APARECIDA RICARDO BIANCHI**, herdeiros e sucessores da autora, **ROSILENE BARBOSA**

RICARDO (fls. 333/340), recapitulando os principais fatos e fundamentos da lide.

Mais adiante, relatam que a sentença recorrida reconheceu a inexistência de contrato entre as partes e a inexigibilidade dos valores cobrados pela ré.

No entanto, apesar de reconhecer a falha na prestação do serviço e o descaso da apelada, a decisão deixou de condená-la ao pagamento de indenização por danos morais, motivo pelo qual merece ser reformada, nesse ponto.

Alegam que os transtornos suportados ultrapassam o mero aborrecimento, considerando que, além das cobranças indevidas, houve a habilitação de linha telefônica sem a devida autorização, bem como a persistente negativa da apelada em solucionar o problema, mesmo após contato com o call center, conforme protocolo de atendimento nº 2019890504534.

Destacam que a própria sentença reconheceu a inexistência do contrato e as deduções indevidas no cartão da apelante, o que evidencia o dever de reparação por parte da apelada, em razão da responsabilidade objetiva inerente à atividade que exerce.

Aduzem, ainda, que houve in casu perda de tempo útil, pois foi necessário entrar em contato reiteradamente com a empresa sem êxito, tendo, via de consequência, que recorrer ao Judiciário para ver seu direito reconhecido.

Argumentam que a perda de tempo útil configura dano indenizável, haja vista que o tempo é um bem valioso e irreversível, cuja privação sem justificativa gera transtornos e prejuízos à vida cotidiana do consumidor.

Ademais, ressaltam que houve evidente afronta à boa-fé objetiva, pois a Apelada deixou de solucionar um problema que, desde o princípio, lhe incumbia corrigir.

Isto posto, pugnam pela reforma da sentença para que seja reconhecido o direito à indenização por danos morais, condenando-se a apelada ao respectivo pagamento.

Além disso, pleiteiam manifestação expressa acerca dos artigos 186 e 927 do Código Civil; artigos 9.º e 10 do Código de Processo Civil; e artigo 5.º, X e LV, da Constituição Federal, com vistas ao pré-questionamento da matéria para eventual interposição de recurso às instâncias superiores.

Por fim, requerem o conhecimento e provimento do presente recurso, reformando-se a decisão para julgar totalmente procedente a ação nos termos supracitados.

Recurso tempestivo e isento de preparo, tendo em conta que os apelantes litigam sob o pálio da justiça gratuita (fls. 322).

Contrarrazões a fls. 345/349, pelo desprovimento do apelo.

É o relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade, de rigor o conhecimento do recurso.

Isso assentado, para que seja mantida linha coerente de raciocínio, observo que a inexistência de contratação entre as partes, assim como a inexigibilidade do débito dela originário, restou incontroverso nos autos.

Realmente, posto que reconhecidos pela sentença recorrida, contra a qual não se insurgiu a suplicada.

Outrossim, é inconteste que o nome da consumidora falecida e da qual os apelantes são herdeiros e sucessores, não chegou a ser negativedo.

Em verdade, os apelantes alegam que houve, in casu, danos extrapatrimoniais em razão do desvio produtivo do consumidor.

Como se vê, o cerne da controvérsia não diz respeito a negativedo indevida, mas, sim, a cobrança indevida, posto que não decorrente de qualquer contratação e cuja solução, segundo alegam os apelantes, obrigou-os a desperdiçar tempo útil.

Feitas essas considerações preliminares, passo ao exame do mérito, consignando que, nesta seara, a irresignação não comporta provimento.

Com efeito, em que pese a incidência do CDC à espécie, observo que tal fato não beneficia os apelantes nos termos por eles pretendidos.

Como cediço, a existência do dano, ainda que não repercuta no patrimônio do lesado, mas em outros interesses “*de ordem biológica, espiritual, ideal ou moral*” (SOUSA. Rabindranath Valentino Aleixo Capelo de. O Direito Geral de Personalidade. Coimbra: Coimbra Editora, 1995, p. 458.), é pressuposto essencial para configurar a obrigação em reparar, na forma de indenização ou de compensação, isto porque, não há responsabilidade civil sem dano.

Segundo magistério do I. jurista luso Inocêncio Galvão Telles, “*Dano moral se trata de prejuízos que não atingem em si o patrimônio, não o fazendo diminuir nem frustrando o seu acréscimo. O patrimônio não é afectado: nem passa a valer menos nem deixa de valer mais. Há a ofensa de bens de carácter imaterial - desprovidos de conteúdo econômico, insusceptíveis verdadeiramente de avaliação em dinheiro. São bens como a integridade física, a saúde, a correção estética, a liberdade, a reputação. A ofensa objectiva desses bens tem, em regra, um reflexo subjectivo na vítima, traduzido na dor ou sofrimento, de natureza física ou de*

natureza moral (...)". (Direito das Obrigações, Coimbra Editora, 6ª edição, p. 375).

Para Carlos Alberto Bittar “*são morais os danos aos atributos valorativos (virtudes) da pessoa como ente social, ou seja, integrada à sociedade (como, v.g., a honra, a reputação e as manifestações do intelecto)*” (Tutela dos Direitos da Personalidade e dos Direitos Autorais nas Atividades Empresariais, Revista dos Tribunais, SP, 1993, p. 24).

Partindo-se de tais premissas, forçoso convir que afigura-se indiscutível, *ex vi* do que dispõe o art. 375, do CPC, a ocorrência de danos morais, decorrentes da indevida da inscrição do nome de quem quer que seja, em cadastros de devedores mantidos por entidades de proteção ao crédito.

De fato, é de senso comum a sorte de aborrecimentos e humilhações vividos por qualquer pessoa, em virtude do apontamento (indevido) do nome em cadastros de restrição ao crédito, posto que tal situação repercute em sua reputação social.

Realmente, no mínimo, enseja a impressão (falsa) de que a pessoa não vem honrando seus compromissos.

In casu, contudo, não restou demonstrada a negatização do nome da consumidora e antecessora dos apelantes, perante as entidades de proteção ao crédito.

Em verdade, houve, in casu, apenas a cobrança mediante expedição de simples fatura (fls. 16/17).

Mas não é só.

Não há nos autos comprovação de que a referida cobrança levada a efeito pela ré tenha sido abusiva, de modo a ultrapassar as barreiras do mero aborrecimento, e tampouco vexatória, de modo a repercutir negativamente na reputação social da antecessora dos apelantes (a quem a linha telefônica estava indevidamente titularizada) ou deles próprios, reiterando-se, mais uma vez, que não se trata de negatização e/ou informação divulgada a terceiros.

Com efeito, conquanto se cuide de situação desagradável, que cause aborrecimento, certamente não configura violação dos direitos da personalidade ou ainda abalo psíquico significativo.

Lado outro, nada há nos autos a indicar que a antecessora dos apelantes ou eles próprios tenham sofrido abalo em sua reputação no meio em que vivem e atuam.

In casu, em que pese a responsabilidade objetiva que pesa sobre o fornecedor, observo que os apelantes não lograram demonstrar que a situação vivenciada nos autos extrapolou e resultou prejuízos na dinâmica da rotina e da vida privada, quer deles, quer de sua antecessora.

Vale dizer, a discussão armada pelos apelantes acerca da aplicação à espécie, da teoria do desvio produtivo do consumidor, não colhe êxito.

Realmente, não lograram demonstrar seria e concludentemente, sob o crivo do contraditório, o alegado desmedido prejuízo em sua rotina, a ponto de ensejar a fixação de indenização por tal fundamento.

Com efeito, cabendo observar que, ao que tem nos autos, foi efetivada uma única reclamação junto ao SAC da ré (fls. 2; 15), sendo certo, por outro lado, que o ajuizamento de ação, por si só, não enseja danos morais.

Portanto, dúvida não há que a situação relatada configurou mero aborrecimento da vida cotidiana, não justificando a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, que visa recompensar o consumidor submetido a transtornos de maior gravidade, devido à negligência do fornecedor por maior período.

Logo, não há que se cogitar de indenização extrapatrimonial na espécie, como, aliás, vem reiteradamente decidindo esta C. Câmara.

Confira-se:

“Prestação de serviços. Telefonia. Demanda declaratória negativa de débito. Inserção do nome da autora na plataforma "Serasa Limpa Nome". Existência de relação jurídica refutada. Ré que, em contestação, apontou o número do contrato coincidente com o da informação trazida pela própria autora, além de comprovar a utilização dos serviços pela mesma e o envio de faturas em seu nome. Fatos nem minimamente refutados pela autora. Insistência na réplica, mecanicamente, quanto à ausência de documentos a provar a contratação. Modalidade negocial que prescinde de forma escrita. Contratação suficientemente evidenciada. Ônus da impugnação específica dos fatos alegados pela parte contrária que não se restringe à defesa. Insurgência da autora contra a inserção de dívida prescrita na plataforma. Pertinência. Inexigibilidade, tanto judicial, quanto extrajudicial, da dívida. Pretensão afetada, à luz do art. 189 do Código Civil, que é, antes de mais nada, a pretensão material. Prescrição que é instituto de direito substancial, não processual. Impossibilidade do prosseguimento, pela credora, de atos extrajudiciais de cobrança da dívida. Plataforma Serasa Limpa Nome. Ambiente a partir do qual preservados os atos de cobrança. Prerrogativa da consumidora, por isso, de se opor eficazmente a essa manutenção. Inevitabilidade dos bancos de dados cadastrais de proteção ao consumo, relativamente aos consumidores inadimplentes, que se justifica pelo interesse público na adequada informação ao mercado. Inteligência do art. 43 do CDC. Interesse público esvaziado se, como visto, a anotação não é acessível a terceiros. Interesses envolvidos, assim, que se restringem aos da parte credora, desprovida, entretanto, de pretensão, e aos da parte devedora, que nessa perspectiva não pode ser compelida a tolerar a anotação contra sua vontade. Oposição da consumidora suficiente a determinar a necessidade de exclusão da dívida prescrita. Imposição à ré de obrigação de fazer em tal sentido. Inexistência,

contudo, de dano moral indenizável. Inexistência de acesso público irrestrito à anotação reconhecida pela própria devedora. Falta de equivalência entre tal registro e uma anotação restritiva. Influência da anotação sobre o score do perfil de risco da autora não devidamente evidenciada. Sentença parcialmente reformada. Demanda procedente em parte. Apelação da autora parcialmente provida.” (TJSP; Apelação Cível 1063660-13.2021.8.26.0002; Relator (a): Fabio Tabosa; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/11/2022; Data de Registro: 24/11/2022 – g.n.).

“Prestação de serviços - Inexigibilidade de cobrança - Fornecedora dos serviços que não comprova a existência da relação jurídica – Sentença de parcial procedência para reconhecer a prescrição da dívida e determinar a exclusão do nome da autora da plataforma "limpa nome" do SERASA, rejeitando o pedido indenizatório - Inconformismo da autora – Débito não inscrito perante os órgãos de proteção ao crédito – Aviso de cobrança na plataforma "limpa nome" do SERASA – Inocorrência de dano moral presumível – Indenização indevida - Improvimento da apelação.” (TJSP; Apelação Cível 1049212-93.2020.8.26.0576; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2022; Data de Registro: 27/07/2022 – g.n.).

“Telefonia – Ação declaratória de inexistência por débito e indenizatória – Relação de consumo - Ausência de prova da origem do débito, que, portanto, é inexigível. - Não houve dano moral, pois as circunstâncias do caso não revelam efetiva ofensa a direito da personalidade, o que só ocorre em situações mais graves - Apelos não providos.” (TJSP Apelação Cível 1009829-03.2021.8.26.0438; Relator (a): Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 08/06/2022; Data de Registro: 09/06/2022 – g.n.).

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso, mantendo, via de consequência, a r. sentença recorrida, nos termos em que proferida.**

Improvido o recurso, aplico o disposto no art. 85, § 11, do CPC e majoro os honorários de sucumbência para o patamar de 11% sobre o montante em que os apelantes sucumbiram, ou seja, sobre os danos morais (fls. 11, item “g”), observada, é claro, a gratuidade da justiça da qual são beneficiários.

Finalizando, deixo consignado, relativamente a recursos não ordinários, que todas as normas destacadas foram consideradas, ainda que não citadas expressamente.

Nunca é demais lembrar que o prequestionamento não é numérico, mas sim temático, já tendo o E. Superior Tribunal de Justiça decidido, no AgRg no Ag. Nº 345.636-0-SP, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, Terceira Turma, Unânime, j. 16/08/2001, que: “no que se refere ao prequestionamento, esta Corte o tem admitido de forma implícita. A ofensa a determinado dispositivo legal ou a divergência acerca de sua interpretação não requer, obrigatoriamente, que o referido dispositivo tenha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sido mencionado no acórdão recorrido, desde que a questão federal tenha sido debatida no tribunal “a quo” (ver REsp. 260.142-DF, DJ de 16/04/2001, rel. Min. Jorge Scartezzini; EREsp 181.6820-PE, DJ de 16/08/1999, rel. Min. Eduardo Ribeiro; EREsp 144.844-RS, DJ de 28/06/1999, rel. Min. Luiz Vicente Cernicchiaro)”.

Com tais considerações, **pelo meu voto, nego provimento ao recurso.**

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator