



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000323626

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049854-37.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ANDRESSA DA SILVA LOPES, é apelada/apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

MOURÃO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1049854-37.2023.8.26.0002

Voto n. 34.761

Comarca: São Paulo (14ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)

Apelantes e Apeladas: Andressa da Silva Lopes e Telefônica Brasil S/A

MM. Juiz: *Fábio Henrique Prado de Toledo*

Consumidor e processual. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Pretensão à reforma manifestada pelas partes.

Declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados (não prescritos até a data do ajuizamento da demanda) que se impunha no caso concreto, à luz dos elementos dos autos.

Dano moral não configurado. O caso dos autos não ostenta nenhuma peculiaridade que, em tese, pudesse excepcionalmente implicar abalo psicológico significativo e, portanto, indenizável. Falta de comprovação no sentido de que por meio da utilização do sistema do “Serasa Limpa Nome” adveio alteração no score da demandante, ou de que seu nome foi divulgado a terceiros. Precedentes desta C. Câmara de Direito Privado.

RECURSOS NÃO PROVIDOS.

I – Relatório.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes contra a sentença de fls. 163/166, que julgou parcialmente procedente a

ação declaratória de inexigibilidade proposta por Andressa da Silva Lopes em face de Telefônica Brasil S/A para declarar inexigível o débito descrito na petição inicial e que condenou as partes, com compensação, ao pagamento das custas e despesas processuais. A ré foi condenada a pagar honorários advocatícios fixados em R\$ 1.224,82 (mil, duzentos e vinte e quatro reais e oitenta e dois centavos) e a autora a pagar honorários advocatícios que foram fixados em 15% sobre o valor postulado a título de indenização por danos morais, com a ressalva, em relação a autora, do disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Busca a ré a reforma da sentença, a fim de que a demanda seja julgada improcedente. Insiste na prova da contratação e na inadimplência (fls. 179/188).

A autora, por sua vez, busca a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 168/174).

Contrarrazões a fls. 192/201 e 205/211.

II – Fundamentação.

Os recursos não comportam provimento.

Na consideração de que a autora negou a existência de relação jurídica, cumpria à ré demonstrar o contrário, uma vez que, como cediço, não se pode exigir da parte prova de fato negativo.

Com efeito, era ônus da fornecedora provar a regularidade da dívida, ônus do qual, porém, não se desincumbiu.

Em sua contestação a empresa de telefonia afirmou que a autora foi titular da linha telefônica n. (11) 22550013 e que usufruiu de

pacote com TV por assinatura e internet banda larga vinculados ao contrato 899929619343, no período de 28/9/2021 a 19/4/2022 e que tem débitos vencidos em relação a esse contrato no valor total de R\$ 799,59 (setecentos e noventa e nove reais e cinquenta e nove centavos). Para comprovar sua alegação se limitou a trazer aos autos *prints* de telas do seu sistema e faturas por ela emitidas (fls. 37/79) que não têm o condão de amparar suas alegações.

Na réplica a autora impugnou as telas e faturas apresentadas, reiterou a alegação trazida na petição inicial – de que nunca residiu no endereço que consta das faturas.

Tem relevo o fato de que a autora comprovou o endereço atual e o endereço da época da suposta dívida e que ambos divergem do endereço constante das faturas (fls. 157/158). Tem relevo, ainda, o fato de que a ré não apresentou a cópia de nenhum documento pessoal que possa a autora ter apresentado por ocasião da celebração do contrato.

Nesse cenário, a procedência do pedido declaratório deve ser mantida.

De outra parte, de dano moral não há que se cogitar. Isso porque a mera cobrança, sem que se tenha notícia de indevida inclusão do nome da autora em cadastros de inadimplentes ou de cobrança vexatória não dá ensejo ao recebimento de indenização.

Na lição de Jorge Bustamante Alsina, o dano moral pode ser definido “*como a lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo às afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária*” (*apud* Rui Stoco. Tratado de

responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, página 933).

De acordo com Yussef Said Cahali, dano moral *“é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial”*, enfatizando que ela pode ser classificada como *“dor física dor-sensação, como a denominada Carpenter nascida de uma lesão material”* ou *“dor moral dor-sentimento, de causa imaterial”* (Dano moral. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. Página 28).

De modo ainda mais relevante para a solução do caso concreto, os escólios de Antônio Jeová Santos, no sentido de que *“o dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo”*, porquanto *“se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento”*, destacando, ademais, *“que não é qualquer sensação de desgosto, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização”*, exigindo assim, o reconhecimento do dano moral, *“determinada envergadura”*, uma vez que *“as sensações desagradáveis, por si só, e que não tragam em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas”*, na consideração de que não se pode negar a existência de *“um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral”* (Dano moral indenizável. 6ª edição. Salvador: Editora JusPODIVM, 2016. Página 81).

Com espeque nessas lições doutrinárias, conclui-se que os fatos narrados na petição inicial não caracterizam a ocorrência de dano moral.

O instituto do dano moral não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna, mormente as decorrentes da massificação das relações jurídicas, atrelada à globalização e ao desenvolvimento tecnológico.

Com efeito, de dano moral só se poderia cogitar se tivesse ocorrido algum fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação ou dor, o que não ocorreu na hipótese vertente.

Portanto, não está caracterizado o dano moral.

Vale anotar, *“a mera cobrança indevida, sem negatificação, somente gera dano moral indenizável em situações excepcionalíssimas, quando demonstrado que a cobrança realizada extrapola o direito de perseguição do crédito, causando ao consumidor especial incômodo e frustração”* (Apelação n. 1014616-03.2020.8.26.0344; 35ª Câmara de Direito Privado; Des. Rel. Artur Marques; j. 19/7/2021). Nessa senda, de se aplicar o já citado Enunciado n. 11 da C. Seção de Direito Privado.

A propósito, destacam-se, nesse sentido, demais recentes julgados desta C. 35ª Câmara de Direito Privado:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Dívida prescrita. Ausência de negatificação indevida. Inscrição do nome da autora na plataforma "Serasa Limpa Nome", que não pode ser confundida com cadastro de inadimplentes e não configura cobrança desabonadora. Informações de acesso restrito à consumidora e que não são utilizadas no cálculo do "Serasa Score". Dano moral não caracterizado. Pretensão resistida. Descabido o pleito de afastamento da condenação da ré ao pagamento de verba honorária ao patrono da autora. Pedido de majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais. Valor corretamente arbitrado, levando-se em conta o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o

trabalho realizado e o tempo exigido para tanto. Sentença reformada. Recurso da autora não provido e recurso da ré provido em parte. (Apelação Cível n. 1011948-83.2021.8.26.0066; Relator Gilson Delgado Miranda; Data do Julgamento: 07/11/2022).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA / TELECOMUNICAÇÕES – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Dívida prescrita – Apontamento no 'Serasa Limpa Nome' – Exclusão que se impõe - Cobrança extrajudicial – Impossibilidade – Inscrição desabonadora – Inexistência – Danos morais não caracterizados – Indenização indevida - Ação improcedente – Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível n. 1012096-94.2021.8.26.0066; Relator Melo Bueno; Data do Julgamento: 07/11/2022).

RESPONSABILIDADE CIVIL – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Cobrança de dívida prescrita – Débito inexigível – Plataforma "Serasa Limpa Nome" viabiliza a renegociação de débitos entre o consumidor e o credor, sem a publicidade do registro – Dano moral não caracterizado – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para declarar inexigível o débito – Caracterizada a sucumbência recíproca – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO, para condenar cada parte ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, e fixados os honorários advocatícios dos patronos das partes em 10% do valor da causa (para cada qual)” (Apelação Cível n. 1000803-83.2021.8.26.0695; Relator Flavio Abramovici; Data do Julgamento: 04/10/2022).

Tendo em vista o desprovimento dos apelos, os honorários advocatícios de sucumbência fixados na sentença e devidos pela demandada ficam majorados para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) e os devidos pela demandante ficam majorados para 20% do proveito econômico não obtido, conforme imposto pelo artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, mas com a ressalva, em relação a autora, da inexigibilidade dessa verba (artigo 98, § 3º, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III – Conclusão.

Diante do exposto, **nega-se provimento aos recursos.**

MOURÃO NETO

Relator

(assinatura eletrônica)