



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000336363

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001949-31.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante TENDA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS S.A, é apelada CRISTIANE SOUZA DA ROCHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 5ª 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 JOÃO BATISTA VILHENA (Presidente sem voto), ERICKSON GAVAZZA MARQUES E J.L. MÔNACO DA SILVA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

OLAVO PAULA LEITE ROCHA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001949-31.2024.8.26.0348
APELANTE: TENDA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS S.A.
APELADA: CRISTIANE SOUZA DA ROCHA
COMARCA: MAUÁ
VOTO Nº 01020

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR
– *AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO*
C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –
RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA
– *PROVAS SUFICIENTES DA AUTORA*
QUANTO AO PAGAMENTO DE DÉBITO –
RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE
COMPROVAR FATO EXTINTIVO OU
IMPEDITIVO DO DIREITO ALEGADO –
INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA
CORRETAMENTE APLICADA –
NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – DANO MORAL
IN RE IPSA CONFIGURADO – SENTENÇA
MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de **RECURSO DE APELAÇÃO** interposto por Tenda Negócios Imobiliários S.A. contra a r. sentença de fls. 258/264, proferida nos autos da ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por Cristiane Souza da Rocha, na qual se julgou parcialmente procedente o pedido inicial, reconhecendo-se a inexigibilidade de débito lançado contra a autora, bem como condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, acrescida de correção monetária e juros de mora.

Inconformada, a ré interpôs embargos de declaração (fls. 271/275), alegando omissões na sentença, sobretudo quanto à fundamentação do valor da indenização e à aplicação de juros pela taxa SELIC. Os embargos foram rejeitados por decisão fundamentada, que considerou inexistentes os vícios apontados e impôs, inclusive, multa por embargos protelatórios.

A ré então interpôs o presente recurso de apelação, reiterando as teses de ausência de comprovação de inadimplemento, ilicitude das provas apresentadas (prints de WhatsApp), inexistência de dano moral indenizável e inadequação do valor fixado a título de indenização.

Foram apresentadas contrarrazões pela parte autora (fls. 297/313), nas quais se sustenta a manutenção integral da sentença, com base na suficiência das provas produzidas, inversão do ônus da prova, responsabilidade objetiva do fornecedor e ocorrência de dano moral *in re ipsa*.

Recurso tempestivo, preparado e devidamente processado.

Observado o prazo estabelecido pela Resolução nº 772/2017 do Egrégio Tribunal de Justiça, não há oposição ao julgamento virtual.

Distribuído o recurso ao Des. ERICKSON

GAVAZZA MARQUES, integrante desta 5ª Câmara de Direito Privado desta Corte, o processo foi redistribuído a este Relator, nos termos da Portaria de Designação nº 03/2025, com conclusão dos autos em 16/01/2025.

É o relatório.

Bem examinada a questão, presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, passa-se à análise das razões recursais.

De proêmio, a apelante impugna, preliminarmente, o uso de capturas de tela de conversas por meio do aplicativo *WhatsApp*, sob o argumento de ausência de confiabilidade, autenticidade e formalidade probatória. No entanto, tal alegação não se sustenta diante da moderna orientação jurisprudencial, inclusive desta Corte.

Com efeito, é cada vez mais consolidado na jurisprudência brasileira o entendimento de que as conversas realizadas por meio de aplicativos de mensagens, como o *WhatsApp*, podem ser admitidas como meio de prova válido, desde que observados certos requisitos mínimos de confiabilidade. Tal admissibilidade decorre da evolução dos meios de comunicação e da necessidade de adaptação do processo judicial à realidade digital contemporânea.

No caso concreto, verifica-se que as mensagens foram obtidas por meio de canal oficial da empresa, notadamente o setor

de atendimento ao consumidor, cujo número consta dos registros da própria fornecedora e ostenta selo de verificação da instituição, conferindo autenticidade ao diálogo apresentado pela autora, vide fls. 247/257.

Além disso, as capturas de tela foram realizadas em tempo real, preservando a sequência lógica da conversa, a identificação do interlocutor e o conteúdo das mensagens trocadas. Ressalte-se, ainda, que não houve, por parte da ré, impugnação específica ao conteúdo das conversas, tampouco demonstração de qualquer indício de adulteração, manipulação ou fraude. Limitou-se a impugnações genéricas, sem requerer perícia ou apresentar contraprova.

Dessa forma, ausente qualquer elemento capaz de comprometer a veracidade das conversas apresentadas, a prova deve ser considerada legítima e eficaz, sobretudo diante do princípio da boa-fé processual e da valorização do conteúdo probatório relevante. Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO MONITÓRIA. SENTENÇA QUE REJEITOU OS EMBARGOS E CONSTITUIU O TÍTULO EXECUTIVO JUDICIAL. INCONFORMISMO POR PARTE DA RÉ. NÃO ACOLHIMENTO. AÇÃO MONITÓRIA QUE EXIGE DOCUMENTO COM EFICÁCIA PROBATÓRIA PARA GERAR CONVICÇÃO A RESPEITO DA EXISTÊNCIA DA OBRIGAÇÃO. INTELIGÊNCIA DO ART. 700 DO CPC. PROVA DOCUMENTAL APRESENTADA COM A INICIAL QUE É HÁBIL A FUNDAMENTAR A CONSTITUIÇÃO

DO TÍTULO JUDICIAL. PRINTS DE MENSAGENS VIA WHATSAPP. VALIDADE LEGAL COMO PROVA DIANTE DA AUSÊNCIA DE APRESENTAÇÃO DE IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA QUANTO AO SEU CONTEÚDO. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR O PAGAMENTO, ÔNUS QUE LHE COMPETIA. EXEGESE DO ART. 373, II, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO.

(TJSP AP 1000561-51.2022.8.26.0417; REL. DES. RÔMOLO RUSSO; 34ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; DATA DO JULGAMENTO: 18/09/2023, DATA DA PUBLICAÇÃO: 18/09/2023)

APELAÇÃO. AÇÃO MONITÓRIA. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE A AÇÃO E REJEITOU OS EMBARGOS MONITÓRIOS. IRRESIGNAÇÃO DO RÉU APELANTE QUE NÃO MERECE ACOLHIMENTO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. INÉPCIA DA INICIAL. DESCABIMENTO. AÇÃO INSTRUÍDA CONFORME EXIGÊNCIAS DO ARTIGO 700 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. DOCUMENTOS ANEXADOS PELO AUTOR E PLANILHA DE CÁLCULO QUE BASTAM PARA DEMOSTRAR A EXISTÊNCIA DO DÉBITO. RÉU QUE NÃO LOGROU ÊXITO EM COMPROVAR FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR. CONFISSÃO DA DÍVIDA MANIFESTADA EM CONVERSAS POR APLICATIVO DE MENSAGEM. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PLANILHA DE CÁLCULOS APRESENTADA PELO AUTOR QUE CONSIDEROU VALOR DE 15% SOBRE O VALOR DA CAUSA A TÍTULO DE HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. SENTENÇA QUE CONDENOU O RÉU AO PAGAMENTO DE

HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS NO IMPORTE DE 10% DA CONDENAÇÃO. PROIBIÇÃO DO BIS IN IDEM. SENTENÇA REFORMADA NESSA PARTE PARA ALTERAR O VALOR DA CONDENAÇÃO E CONSIDERAR APENAS O ARBITRAMENTO DE HONORÁRIOS CONSTANTE NA SENTENÇA. MAJORAÇÃO DE HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS DE 10% PARA 12% EM FAVOR DO PATRONO DO APELANTE PELO TRABALHO ADICIONAL EM GRAU DE RECURSO. RECURSO DESPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

(TJSP, APELAÇÃO, N. 1013552-66.2020.8.26.0405; REL. DES. EMÍLIO MIGLIANO NETO; 23ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; JULGADO EM 16/08/2023, DATA DA PUBLICAÇÃO 16/08/2023).

In casu, a ré limitou-se a impugnar genericamente os *prints* sem apresentar contraprova, perícia ou qualquer indício de adulteração, o que esvazia a impugnação. Não se pode admitir que uma empresa se beneficie de canais digitais para negociar com consumidores e, depois, rejeite o conteúdo dessas interações como prova judicial, sob pena de comprometer a boa-fé objetiva e a proteção contratual dos consumidores.

No tocante à impugnação ao ônus da prova, é sabido que esta pressupõe dois requisitos cumulativos: verossimilhança das alegações e hipossuficiência técnica, informacional ou econômica da parte consumidora.

Ambos estão presentes no caso. A autora

comprovou o pagamento das parcelas relacionadas ao ITBI, trouxe documentos e comprovações objetivas, incluindo comprovante de pagamento e as mensagens de atendimento. A sua vulnerabilidade técnica e informacional é patente, em confronto com uma empresa de grande porte e com vasto aparato organizacional e jurídico.

A jurisprudência é firme ao reconhecer que, em relações de consumo, a inversão do ônus da prova visa equilibrar a desigualdade estrutural entre consumidor e fornecedor. Portanto, a inversão foi corretamente deferida na origem, e sua manutenção se impõe.

Descabidas as preliminares suscitadas, passemos à análise do mérito.

Está incontroverso nos autos que a relação entre as partes se insere no conceito de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC. A fornecedora, ora apelante, ofertou imóvel e serviços conexos no mercado; a apelada, consumidora final, adentrou a relação como destinatária final dos serviços. Logo, incidem as regras protetivas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à responsabilidade objetiva e ao regime probatório.

Nesse contexto, nos termos do art. 373, I e II, do CPC, coube à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, o que o fez com o comprovante de pagamento, os registros das conversas e o documento que atesta a negativação indevida.

À ré incumbia comprovar os fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito da autora. Contudo, não apresentou qualquer documento que demonstrasse legitimidade da dívida de R\$ 846,09, tampouco contestou de forma objetiva o vínculo da cobrança com o débito já quitado.

A ausência de documentos que atestem outra origem da dívida, aliado ao silêncio diante das mensagens e do comprovante bancário, reforça o juízo de que a empresa não se desincumbiu de seu encargo probatório.

Ademais, instado a produzir provas manifestou-se informando não ter interesse na produção de outras provas (fls. 230/232).

Neste contexto, estando presentes os pressupostos da responsabilidade civil objetiva – a conduta da fornecedora, o dano experimentado pela consumidora e o nexo de causalidade, configura-se o dever de indenizar.

No caso em tela, a conduta omissiva da ré consistiu na falha na prestação do serviço de atendimento ao consumidor, mantendo cobranças indevidas mesmo após a comprovação de pagamento e inscrever o nome da autora em cadastro de inadimplentes sem justa causa.

O dano decorre do abalo à honra e à imagem da

consumidora, o que, em hipóteses de negativação indevida, prescinde de demonstração concreta, sendo reconhecido como dano moral *in re ipsa* pela jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça.

O nexo causal é direto e evidente: a inclusão indevida do nome da autora em órgão de proteção ao crédito decorreu diretamente da falha do serviço prestado pela ré, que não processou adequadamente a baixa do pagamento efetuado pela autora nem ofereceu solução eficaz quando notificada da situação.

A jurisprudência consolidada do STJ e deste Tribunal entende que a inclusão indevida do nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito configura dano moral presumido *in re ipsa*. Tal entendimento decorre da violação à honra objetiva e ao crédito da pessoa natural, cuja repercussão negativa prescinde de demonstração adicional de sofrimento ou perda patrimonial. Vejamos o julgado:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. REGISTRO NO CADASTRO DE DEVEDORES DO SERASA. EXISTÊNCIA DE OUTROS REGISTROS. INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE. A EXISTÊNCIA DE VÁRIOS REGISTROS DE OUTROS DÉBITOS DO RECORRENTE NO CADASTRO DE DEVEDORES DO SERASA NÃO AFASTA A PRESUNÇÃO DE EXISTÊNCIA DO DANO MORAL, QUE DECORRE IN RE IPSA, VALE DIZER, DO PRÓPRIO REGISTRO DE FATO INEXISTENTE. PRECEDENTE. HIPÓTESE EM QUE O PRÓPRIO RECORRIDO RECONHECEU O ERRO EM NEGATIVAR O NOME DO RECORRENTE." (STJ - RESP. Nº 595931/RS -

REI. MIN. CÉSAR ASFOR ROCHA-J.
21/10/2004).

"RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DO REGISTRO NEGATIVO NA SERASA A DESPEITO DE QUITADA A DÍVIDA. ANOTAÇÕES OUTRAS NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. REFLEXO NA DETERMINAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. - "A EXISTÊNCIA DE OUTROS REGISTROS EM NOME DAQUELE QUE ALEGA O DANO MORAL POR MANUTENÇÃO INDEVIDA DE SEU NOME EM CADASTRO DE INADIMPLENTES NÃO AFASTA O DEVER DE INDENIZAR, MAS DEVE REFLETIR SOBRE A FIXAÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO" (RESP N. 437.234-PR). RECURSO ESPECIAL CONHECIDO, EM PARTE, E, NESSA PARTE, PROVIDO." (STJ - RESP. Nº 664936/SP - REI. MIN. BARROS MONTEIRO - J. 21/10/2004).

No caso, não se trata de mero aborrecimento, mas de falha concreta na prestação do serviço, com insistência de cobranças indevidas mesmo após notificação da quitação, ausência de resposta eficaz ao consumidor e inércia no saneamento da negativação. A conduta da ré revela negligência continuada e desatenção aos deveres de boa-fé e diligência mínima no trato contratual com o consumidor.

Nesse diapasão, o valor arbitrado na sentença (R\$ 6.000,00) encontra-se dentro dos parâmetros razoáveis e atende ao duplo caráter do dano moral: compensatório e pedagógico, sem incorrer em enriquecimento indevido.

Verifica-se que, no direito pátrio, aplica-se o sistema misto para a fixação das indenizações por danos morais, combinando o desestímulo ao causador do evento danoso com a compensação ao lesado. Busca-se, assim, impor uma sanção que não deixe impune a vulneração a interesses extrapatrimoniais e, ao mesmo tempo, proporcionar ao ofendido um alívio proporcional à ofensa sofrida.

O entendimento acima é confirmado através dos julgados do STJ:

A FIXAÇÃO DO VALOR DEVIDO À TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEVE CONSIDERAR O MÉTODO BIFÁSICO, QUE CONJUGA OS CRITÉRIOS DA VALORIZAÇÃO DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO E DO INTERESSE JURÍDICO LESADO, E MINIMIZA EVENTUAL ARBITRARIEDADE AO SE ADOPTAR CRITÉRIOS UNICAMENTE SUBJETIVOS DO JULGADOR, ALÉM DE AFASTAR EVENTUAL TARIFAÇÃO DO DANO.

No presente caso, levando em conta as condições financeiras das partes, o grau de culpabilidade da ré, bem como a extensão dos danos sofridos, revela-se adequado fixar a indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, conforme estabelecido em primeiro grau.

Quanto à atualização do valor da indenização, os valores deverão ser corrigidos monetariamente a partir da data do arbitramento, nos termos da Súmula 362 do STJ, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir do evento danoso, conforme

determina a Súmula 54 do STJ.

Em remate, a r. sentença deve ser mantida, pois bem fundamentada e em conformidade com os elementos constantes dos autos. Não havendo razões aptas a infirmar a decisão combatida, impõe-se sua confirmação na integralidade.

De qualquer modo, para fins de acesso às instâncias extraordinárias, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional ventilada nos autos, observado o pacífico entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é despicienda a menção numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão jurídica tenha sido efetivamente decidida (AgRg nos EDcl no REsp 966229/RS, Rel. Min. OG Fernandes, 6ª Turma, DJe. 18/02/2013).

Por tais fundamentos, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO**. Majoram-se os honorários em 12% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se a gratuidade da justiça deferida.

Adverte-se às partes, *permissa venia*, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais taxativas ou com nítido intuito infringente poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

É como se vota.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

OLAVO PAULA LEITE ROCHA
RELATOR