



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000344878

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036286-17.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEXSANDRA LIMA ROCHA (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 GOMES VARJÃO (Presidente) E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 39.474

Apelação nº 1036286-17.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo – 12ª Vara Cível do Foro Reg. de Santo Amaro

Apelante : ALEXSANDRA LIMA ROCHA (Autora)

Apelada: TELEFÔNICA BRASIL S/A (Ré)

Juiz Prolator: Théo Assuar Gragnano

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Telefonia. Relação de consumo. Ação de inexistência de débito c.c pedido de indenização por danos morais. R. sentença de procedência, com apelo da autora. Débito quitado após acordo. Manutenção da inscrição do nome da consumidora nos órgãos de proteção ao crédito, após o pagamento, por quase um mês. Dano moral caracterizado. Insurgência da demandante voltada à majoração da indenização por danos morais. Reclamo que prospera. *Quantum* indenizatório que comporta elevação, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como em conformidade com o valor praticado por esta C. Câmara, em R\$3.000,00. Juros de mora que devem incidir a partir da citação, vez que se trata de responsabilidade contratual, e não do evento danoso. Sentença reformada em parte. **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação interposta pela parte autora contra a r. sentença de fls. 146/149, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação para: *(i) declarar a inexigibilidade do débito descrito na inicial; e (ii) condenar ré a pagar à autora R\$500,00 (quinhentos reais), corrigidos a partir da publicação desta sentença e acrescidos de juros legais (1% ao mês) desde a citação.* Ante a sucumbência condenou a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios ao advogado da demandante arbitrados em R\$500,00, *com fundamento no art. 85 §8º do CPC combinado com o art. 38 do Código de Ética e Disciplina da OAB.*

Sobrevieram embargos de declaração da requerida, os quais foram acolhidos para suprir a omissão apontada e alterar o dispositivo da sentença quanto a condenação imposta à ré, destacando que: “*a correção monetária observará o IPCA, nos termos do art. 389 §1º, do Código Civil, e os juros legais observarão a SELIC, nos termos do art. 406 §1º.*” (fls. 154/159 e 167).

Em suas razões recursais (fls. 170/180), a autora insiste, em suma, na majoração da indenização por danos morais em R\$7.000,00, vez que o valor de R\$500,00 é insuficiente para reparar o dano causado, ante os aborrecimentos e desgastes em razão da negatização e manutenção de seu nome nos cadastros de restrição, considerando as jurisprudências deste Eg. Tribunal. Defende, ainda, a incidência dos juros de mora a parte do evento danoso, conforme Súmula de nº 54 do STJ.

Recurso tempestivo e sem preparo por ser a apelante beneficiária da gratuidade processual (fl. 51).

Contrarrazões ofertada às fls. 184/194.

Oposição ao julgamento virtual manifestada às fls. 233/234.

É o relatório.

Conheço do recurso, uma vez que preenchidos os pressupostos de admissibilidade.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cinge-se a controvérsia a relação de consumo, sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor – CDC, prevendo 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 em benefício do Fornecedor (artigos 6º, inc. VIII; 47 e 51, do CDC).

Infere-se dos autos que as partes teriam celebrado contrato nº 1336700962, referente a contratação de uma linha de telefonia móvel.

Narra a autora, ALEXSANDRA LIMA ROCHA, que a ré, TELEFÔNICA BRASIL S/A, inseriu seu nome nos órgãos de proteção ao crédito em **julho/2023**, no valor de R\$343,29 (fl. 06).

Menciona que proposta renegociação de sua dívida através da plataforma do SERASA, consistindo no pagamento de uma parcela única no valor de R\$169,96, após a quitação do débito (fl. 05 e 33), seu nome permaneceu negativado no órgão de proteção ao crédito, por pelo menos 14 (catorze) dias.

Nesse contexto o acionante ajuizou a presente ação, objetivando, liminarmente, a exclusão do seu nome dos cadastros restritivos de crédito, pugnando pela procedência da ação para declarar a inexistência do débito, bem como a reparação por danos morais no importe de R\$7.000,00.

Contestação apresentada e replicada (fls. 58/77 e 126/145).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Instadas as partes a especificarem provas (fl. 119), a requerida requereu a designação de audiência de instrução e julgamento, insistindo no depoimento pessoal da autora para esclarecimento dos fatos (fls. 122/123), enquanto a demandante pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 124/125).

Julgada procedente a ação pela r. sentença de fls. 146/149, insiste a autora na majoração da reparação por danos morais, incidindo juros de mora a partir do evento danoso.

Pois bem.

Respeitado o entendimento contrário, a r. sentença comporta parcial reforma.

Não há dúvidas de que a relação havida entre as partes é eminentemente consumerista.

Conquanto anotado o nome da autora pela demandada junto ao SERASA em julho/2023, restou comprovada a quitação do débito em 11.04.2024 (fl. 33), permanecendo, contudo, o apontamento nos órgãos de proteção ao crédito até 06.05.2024 (fl. 114).

Plausível, portanto, a declaração de inexistência do débito tal como determinado na r. sentença.

De outra parte, inegável que a apelante tenha sido lesada moralmente diante da manutenção da negativação mesmo após a quitação do

débito, em 11.04.2024 (**R\$169,96** - fls. 05 e 33).

Aliás, a permanência do nome da pessoa física nos órgãos de proteção ao crédito, mesmo depois do pagamento da dívida, causa dano moral a ser ressarcido, pois a injusta manutenção no cadastro de maus pagadores do nome de qualquer um que possua o mínimo de respeito por sua dignidade produz uma reação psíquica de amargura e vergonha, que lhe acarreta sofrimento, que prescinde de comprovação.

Todavia, tendo em vista o caráter pedagógico da reprimenda, a fim de evitar maiores abusos, atento aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor de **R\$ 3.000,00**, a título de dano moral, mostra-se mais adequado ao caso.

Por outro lado, tangente ao pedido de incidência dos juros de mora a partir do evento danoso, não prospera o inconformismo recursal.

Isso porque, em se tratando de responsabilidade contratual, os juros legais de 1% (um por cento) ao mês são devidos a partir da citação, nos termos do artigo 405, do Código Civil.

Sendo assim, reputo ser o caso de **dar parcial provimento ao recurso**, mantendo a procedência da ação para: *(i) declarar a inexigibilidade do débito descrito na inicial; e (ii) condenar ré a pagar à autora **R\$3.000,00** (três mil reais), a título de danos morais, corrigidos desde o arbitramento (deste Acórdão), com aplicação do IPCA para efeitos de correção e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, tudo nos termos da Lei 14.905/24.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por fim, tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dou parcial provimento ao recurso**, nos termos explicitados.

ISSA AHMED
Relator