



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000348978

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009909-12.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado MARIENE DIAS LIMA DOS SANTOS.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 8 de abril de 2025

CARLOS ORTIZ GOMES

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1009909-12.2024.8.26.0001

Origem: Foro Regional de Santana/4ª Vara Cível

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Fernanda de Carvalho Queiroz

Recorrente: Telefônica Brasil S.a

Recorrida: Mariene Dias Lima dos Santos

Relator: Carlos Ortiz Gomes

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 01485

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. obrigação de fazer e indenização por dano moral. Prestação de serviço de telefonia. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade dos débitos e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00. Inconformismo da acionada.

I. Contratação não demonstrada. Alegação da ré de que previamente à portabilidade da linha móvel (11) 99418-4928 para a Claro, a autora teria contratado o plano “Vivo Total Essencial”, ensejando a troca para a linha móvel (11) 99627-9350, a fim de que fosse dada continuidade à prestação do serviço. Não acolhimento. **Perícia grafotécnica conclusiva quanto à falsidade da assinatura aposta no contrato ensejador das cobranças. Parte fornecedora que não comprovou (art. 357, inc. III, do CPC), estreme de dúvidas, a regularidade da contratação.** Responsabilidade objetiva. Art. 14, caput, do CDC. Falha na prestação do serviço evidenciada. **Imperativa declaração de inexigibilidade dos débitos. Recurso desprovido nessa parte.**

II. Dano moral. Configuração de dano moral no caso concreto. Ré que realizou diversas cobranças e por meio de diferentes canais de comunicação, inclusive via mensagens de plataforma de negociação de débito (Serasa Limpa Nome) e de órgão de proteção ao crédito (SCPC), com ameaça de que seriam tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis na hipótese de não pagamento. Moldura que possui aptidão bastante para o atingimento da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. **Reparatória fixada em R\$ 10.000,00 que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedente desta C. Câmara em caso parêlho (Apelação Cível 1033122-49.2021.8.26.0196, Relator**

Achile Alesina). *Recurso desprovido nesse tópico.*

III. Termo inicial da atualização monetária e dos juros sobre o valor da reparatória por dano moral. Pretensão para que os consectários legais sejam computados a partir da data do arbitramento. 1. Fluência de atualização monetária já fixada a partir data do arbitramento, como pretendido (Súmula 362 do STJ). *Recurso não conhecido nessa parte.* 2. Juros legais que devem incidir a partir do evento danoso por se tratar de relação extracontratual, como constou na r. sentença. Súmula 54 do STJ. *Recurso desprovido nesse aspecto.*

IV. Inocorrência de litigância de má-fé por parte da ré. Sem prova inequívoca do dolo, não se aplicam as sanções por litigância de má-fé (RSTJ 17/363).

Recurso desprovido, na parte conhecida.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 311/317, integrada pela r. decisão de fl. 322, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c.c. obrigação de fazer e indenização por dano moral proposta por **Mariene Dias Lima dos Santos** contra **Telefonica Brasil S. A.**, se apresenta nesses termos:

“(...) Posto isso, julgo PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados por MARIENE DIAS LIMA DOS SANTOS contra TELEFONICA BRASIL S.A, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, (a) declarando a inexigibilidade dos débitos sub judice; (b) condenando a ré no pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, doravante corrigida monetariamente pelo IPCA/IBGE e acrescida de juros moratórios legais calculados à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC, excluindo-se a correção monetária e advertindo-se, desde já, que caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência (CC art. 406, §§1º a 3º) incidentes desde 22/11/2023” (fl. 322).

“(...) Em virtude da ínfima sucumbência da autora, condeno a parte ré no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação, à luz do disposto no artigo 85, § 2º, do CPC” (fl. 317).

Embargos de declaração opostos às fls. 320/321, acolhidos à fl. 322.

Insurge-se a ré, argumentando (fls. 335/348), em síntese, que: a) trata-se de hipótese de portabilidade de número pré-pago para a operadora Claro, concluída em 27/09/2023; b) no dia 20/09/2024, a autora realizou a contratação do plano “Vivo Total Essencial”, com habilitação do serviço de “Vivo Fibra”; c) que a linha (11) 99418-4928 foi portada para a operadora Claro, sendo trocada para a linha (11) 99627-9350 para que os serviços continuassem sendo prestados regularmente; d) não se trata de nova contratação, mas apenas troca da linha móvel em razão da portabilidade solicitada, de modo que não houve cobrança indevida; e) não há débito atrelado à autora; f) não restou configurado dano moral indenizável no caso e, caso mantida a condenação, que o valor fixado seja reduzido; g) o termo inicial da atualização monetária e dos juros sobre o valor da reparatória por dano moral deve ser computado a partir do arbitramento. Requer, na esteira, a reversão do julgamento.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 349/352).

Contrarrazões às fls. 358/365, onde requerida a condenação da acionada à pena por litigância de má-fé.

Houve oposição ao julgamento virtual pela ré (fl. 370).

É o relatório.

O recurso, na parte conhecida, **não** comporta provimento.

Narra a autora na inicial que possuía uma linha móvel junto à ré – (11) 99418-4928 –, que foi objeto de portabilidade para a Claro em 22/09/2023. Alega que vem sendo cobrada de dívidas referentes à linha móvel (11) 99627-9350, de contratação desconhecida, e que as cobranças se intensificaram com o passar do tempo e foram realizadas por meio de diversos canais (telefonema, WhatsApp, e-mail e notificação extrajudicial). Requer seja declarada a inexistência de débito e condenada a ré na repetição do indébito (R\$ 751,50) e no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 37.575,00.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A ré, em defesa (fls. 114/127), sustenta os mesmos argumentos apresentados nas razões recursais, rechaçando o pleito inaugural.

Pois bem.

A irresignação da ré cinge-se: a) à validade da contratação; b) a não configuração de dano moral no caso e ao valor fixado; e c) ao termo inicial da atualização monetária e dos juros sobre o *quantum* da reparatória.

I. Contratação

A hipótese se trata de relação tipicamente consumerista, sendo aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990.

Outrossim, cediço que o ônus da prova do fato positivo estava a cargo do fornecedor. A negativa de contratação atrai para o réu o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar (art. 357, inc. III, do Código de Processo Civil), estreme de dúvidas, a regularidade da contratação, o que não ocorreu.

Defendeu a acionada a regularidade da cobrança com base no argumento de que a autora teria, em 20/09/2023, trocado a oferta vigente sobre a linha móvel (11) 99418-4928, objeto de portabilidade para a Claro, o que resultou na troca para a linha (11) 99627-9350, a fim de que os serviços continuassem a ser prestados – contrato de fls. 164/167.

A demandante, em réplica (fls. 174/181), negou peremptoriamente a assinatura aposta no contrato apresentado, tendo o Juízo *a quo* determinado a produção de prova pericial grafotécnica (fls. 214/220).

No robusto laudo pericial de fls. 256/304, concluiu o experto que a assinatura questionada “NÃO É AUTÊNTICA, ou seja, TRATA-SE DE UMA FALSIFICAÇÃO POR MEMÓRIA – por não derivar do mesmo punho do escritor” (fl. 297; destaques no original).

Nesse contexto, restando cabalmente demonstrado que a autora não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

realizou a contratação da linha móvel (11) 99627-9350, ensejadora das cobranças, bem como a falha na prestação do serviço por parte da acionada, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos correlatos, como constou na r. sentença, devendo a ré responder, ainda, pela reparação de eventuais danos ocorridos em razão do defeito na prestação do serviço, conforme disposto no artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

II. Dano moral

No tocante ao ressarcimento pelo dano moral, em que pese a sustentação da suplicada de que não teria ocorrido, a hipótese não está compreendida no que se convencionou denominar de simples aborrecimento do cotidiano. Vale dizer, o fato tem envergadura bastante para afetação da esfera moral.

Conforme demonstrado pela autora, a ré realizou diversas cobranças e por meio de diferentes canais de comunicação, a saber: **a)** envio de mensagens de cobrança via WhatsApp a partir de novembro/2023 (fls. 14/17, 23 e 72); **b)** envio de e-mails da plataforma “Serasa Limpa Nome” com oferta de acordo para se “livrar da dívida” cadastrada pela ré em 24/01/2024, 25/01/2024, 29/01/2024, 31/01/2024, 01/02/2024, 02/02/2024, 03/02/2024, 07/02/2024, 09/02/2024 (fls. 18/22, 24/28, 29/33, 34/38, 42/46, 47/51, 52/56, 57/61 e 62/66); **c)** envio de notificação extrajudicial pelo SCPC, em 11/01/2024, para informar a existência de débito anotado pela ré (fls. 39/41); e **d)** informação de débito em aberto via aplicativo da ré (fls. 73/75).

E as cobranças, repise-se, eram referentes à dívida inexistente, com envio, ademais, de mensagens de plataforma de negociação de débito e de órgão de proteção ao crédito, inclusive com ameaça de “*que sejam tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis*” na hipótese de não pagamento (fl. 40).

A hipótese, portanto, não deve ser compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Silvio Cavalieri Filho, com a costumeira precisão, destaca que: “*Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que*

fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar¹.

Logo, evidenciado que a conjectura em referência se mostra suficiente para gerar dano personalíssimo, está bem configurado o dano moral indenizável.

Em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fixação do valor do dano moral deve atender tanto sua finalidade reparatória quanto punitiva, servindo ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor, inibindo-o de novas condutas.

Nessa linha, considerando o que consta dos autos e o porte econômico das partes, entende-se seja mais razoável seu estabelecimento, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), como suficiente à reparação do dano moral experimentado pela autora, nenhum aviltamento, tampouco enriquecimento despido de causa.

Nesse sentido, *mutadis mutandis*, segue precedente desta C. Câmara:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – R. sentença de procedência – Recurso dos réus – Insurgência – Impossibilidade - RESPONSABILIDADE CIVIL – Parte autora que foi vítima de fraude digital sim swap – Prestação de serviços de telefonia e mercado digital – Cadeia de consumo – Transações indevidas realizadas, sem autorização e anuência da parte autora - Restituição dos danos materiais que é medida de rigor - Responsabilidade objetiva caracterizada - Art. 14, caput, do CDC - Precedentes - Ocorrência de danos morais - Dissabor que supera o mero aborrecimento – Danos morais devidos - Verba indenizatória que foi arbitrada em R\$ 10.000,00 - Pretensão ao afastamento ou redução - Descabimento - "quantum" indenizatório assentado adequadamente – Precedente desta E. Câmara – Honorários recursais - Sentença mantida – Recurso não provido” (Apelação Cível 1033122-49.2021.8.26.0196; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024; g. n.).

III. Termo inicial da atualização monetária e dos juros sobre o valor da reparatória por dano moral

¹ *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., pág. 123.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Pretende a ré que o termo inicial da atualização monetária e dos juros sobre o valor da reparatória por dano moral seja computado a partir do arbitramento; sem razão, contudo.

Constou na r. sentença que sobre o valor da indenização por dano moral deve incidir atualização monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratório a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Nesse panorama, não se conhece do recurso em relação ao termo inicial da atualização monetária, vez que fixado no parâmetro pretendido pela acionada (data do arbitramento – Súmula 362 do STJ).

Ademais, inexistindo relação contratual entre as partes no caso, a fluência dos juros de mora deve ser a partir do evento danoso, por se tratar de hipótese de ilícito extracontratual (Súmula 54 do STJ), como constou na r. sentença.

IV. Litigância de má-fé

Por fim, não se justifica o acolhimento do pedido efetuado nas contrarrazões de imposição de sanção por litigância de má-fé à ré. Como se sabe, sem a prova inequívoca do dolo, não se aplicam as sanções por litigância de má-fé (RSTJ 17/363).

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Impõe-se, por desprovido o apelo, a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pela ré para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***nego provimento*** ao recurso, na parte conhecida.

Carlos Ortiz Gomes

Relator