



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000354331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1041840-77.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado CLEITON ROBERTO SILVA, é apelado/apelante CLARO S/A.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso do autor e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 8 de abril de 2025

ALFREDO ATTÍE
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

27ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: 1041840-77.2023.8.26.0224

Apelante/Apelado: Cleiton Roberto Silva

Apelado/Apelante: Claro S/A

COMARCA: Guarulhos

VOTO N.º 27.024

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Apelo ambas as partes. Cobrança indevida na fatura de prestação de serviços de internet banda larga, decorrente de serviço não contratado (serviços de telefonia móvel). Autor que busca majoração do quantum indenizatório relativo aos danos morais reconhecidos na sentença. Ré que insiste na regularidade da contratação e no afastamento da condenação a título de danos materiais e morais. Contratação não comprovada. Ré que não se desincumbiu de trazer aos autos cópia do contrato ou mesmo mídia que comprove a contratação. Relação de consumo, com a inversão do ônus da prova, não logrando êxito em comprovar a legalidade das cobranças. Restituição devida na forma dobrada, independente de má-fé. Questão pacificada pela jurisprudência do C. STJ, quando do julgamento do EAREsp nº 676.608. Procedência dos pedidos de rigor. Danos morais bem configurados. Violação à liberdade de contratar, substrato da cláusula geral de tutela da pessoa humana. Indenização que não comporta o valor pretendido pelo autor (R\$ 5.000,00). Precedentes desta Colenda Câmara em casos análogos. Dever de uniformização da jurisprudência, mantendo-a estável, íntegra e coerente (art. 926 do CPC/2015). Sentença parcialmente reformada. Honorários majorados. PROVIDO O RECURSO DO AUTOR. NÃO PROVIDO O RECURSO DA RÉ.

Vistos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cuida-se de ação indenizatória, envolvendo descontos indevidos, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 163/167, a fim de “i) *declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, no que se refere à avença de que trata esta lide*; ii) *condenar a parte ré a devolver, em dobro, todos os valores descontados da autora em relação ao contrato de que trata esta lide, a ser apurado em sede de liquidação de sentença, corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de 1% ao mês a partir da data de cada desconto*; iii) *condenar a parte ré a indenizar a parte autora pelos danos morais sofridos, no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigidos pela Tabela Prática do TJSP a contar da data da sentença e acrescidos de juros de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do CC, a partir da data da citação. Tendo em vista a sucumbência da parte ré, custas pela ré, que fica condenada a pagar honorários advocatícios que fixo em R\$ 700,00 (setecentos reais), na forma do artigo 85, § 8º do CPC.*”.

Apela o autor, fls. 173/180, insistindo na majoração do quantum indenizatório relativo à indenização por danos morais para R\$5.000,00.

Apela a ré, sustentando, em suma: a) regularidade da contratação, comprovada através de gravação disponibilizada na contestação (fls. 83); b) afastamento da condenação por danos materiais; c) inexistência de danos morais. Pugna pela reforma da decisão e inversão do ônus sucumbencial.

Recursos tempestivos e preparados.

Contrarrazões a fls. 186/192.

Recebem-se os apelos nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

Comporta provimento o recurso do autor, não comporta provimento o recurso da ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Narra o autor ter aderido aos serviços relacionados ao fornecimento de internet, por meio do contrato de nº 21451211, pelo valor mensal de R\$ 99,99 (noventa e nove reais). Alega que em meados de maio de 2021 recebeu em sua residência, sem que houvesse solicitado um chip de uso pós-pago que nunca foi ativado, sendo, contudo cobrado pelo serviço, no período entre meses de junho a dezembro de 2021. Aduz ter solicitado o cancelamento do serviço contratado para que as cobranças cessassem, porém as cobranças continuaram mesmo diante do cancelamento, e que a ré, embora tenha lhe informado que não existia cadastro relacionado a ela referente aos dados móveis oriundos do chip enviado, continuou com a cobrança por cerca de seis meses, e não estornou os valores pagos indevidamente. Por essa razão, requereu a tutela jurisdicional, a fim de que fosse declarada a inexistência de relação jurídica, a repetição do indébito em dobro, no total de R\$ 565,09 (quinhentos e sessenta e cinco reais), além de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Contestação (fls. 77/89).

Réplica do autor (fls. 151/157).

Sobreveio, então, a sentença de fls. 163/167 com o seguinte teor:

Decido.

O processo se encontra pronto para o julgamento, nos termos do artigo 355, inciso I do Código de Processo Civil, uma vez que os elementos de prova constantes dos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia.

De início, defiro a retificação do polo passivo da lide para no lugar de CLARO S/A constar CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

Ultrapassadas as questões preliminares, passo a conhecer do mérito.

Trata-se de hipótese de aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A requerida constitui-se como fornecedora, em consonância com o artigo 3º, caput, ainda que se decida que as partes não têm entre si qualquer relação jurídica de direito matéria, o que em tese atrairia o disposto no art. 17 do CDC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O autor apontou que foi cobrado por débitos oriundos de contrato que afirma jamais ter celebrado, juntando extrato das cobranças às fls. 24/65.

Em sua defesa, a requerida apresentou contestação genérica, sem contrariar satisfatoriamente os fatos declinados, nem foi capaz de trazer, no momento oportuno, documentação apta a embasar suas alegações, especialmente a prova efetiva da contratação e/ou entrega do suposto serviço prestado, pelo qual o autor foi cobrado.

Na tentativa de comprovar a alegação de que há linha telefônica ativa em nome do autor, somente colacionou aos autos um "print" de tela de seu sistema (fls. 81/82).

Nesse ponto, vale destacar que este documento ("print") foi produzido unilateralmente. Ainda, sobre a validade dos "prints" de tela do sistema interno das empresas como prova hábil, a matéria já foi enfrentada por nosso E. Tribunal de Justiça, que não os tem aceitado como prova inequívoca apta a substituir documentos, por serem unilaterais, não gozarem de fé pública, passíveis de montagem/manipulação e não atender isoladamente aos preceitos legais. Nesse sentido:

(...)

Veja-se que seria relativamente simples para a ré comprovar, por qualquer meio idôneo, a efetiva contratação dos serviços por parte do requerente, mediante a juntada de documentos bilaterais, mídias com eventuais gravações da contratação etc., uma vez que a parte autora apresentou os protocolos de atendimento fornecidos pela própria requerida (fls. 18/22). Contudo, não o fez. Além disso, houve expressa atribuição à requerida do ônus de comprovar a origem do débito, o que não foi feito (fls. 158).

Portanto, ausente qualquer elemento de prova da regularidade da dívida cobrada, procede o pleito de declaração de inexistência de relação jurídica contratual do autor com a ré.

Inexistente a relação jurídica, é de rigor, pois, a repetição do indébito pleiteada na inicial.

A devolução dos valores deve se dar em dobro, eis que desprovida de causa jurídica hábil a tornar justificável a cobrança.

No julgamento dos Embargos de Divergência 1.413.542, a Corte Especial uniformizou o entendimento do tribunal sobre a questão, definindo que a devolução em dobro é cabível "quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva" - ou seja, independentemente da demonstração de má-fé por parte do fornecedor.

No que tange ao pleito de indenização por dano moral, verifica-se que a falha na prestação de serviços da ré, embora não tenha dado causa a significativa agressão aos direitos da personalidade da consumidora, ultrapassaram os meros dissabores da vida cotidiana, de modo a exigir reparação, ainda que em patamar módico, cuja indenização deve levar em consideração o impacto da lesão na pessoa do consumidor e a conduta da parte ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa forma, considerando as peculiaridades do caso sob exame, entendo razoável fixar o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), para fins de compensação pelos danos morais suportados, valor que não representa enriquecimento sem causa, cumprindo ainda com o viés reparatório e punitivo-pedagógico deste instituto.

Dispositivo:

Isso posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos da autora, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para:

- i) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, no que se refere à avença de que trata esta lide;
- ii) condenar a parte ré a devolver, em dobro, todos os valores descontados da autora em relação ao contrato de que trata esta lide, a ser apurado em sede de liquidação de sentença, corrigidos pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de 1% ao mês a partir da data de cada desconto;
- iii) condenar a parte ré a indenizar a parte autora pelos danos morais sofridos, no importe de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigidos pela Tabela Prática do TJSP a contar da data da sentença e acrescidos de juros de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do CC, a partir da data da citação.

Tendo em vista a sucumbência da parte ré, custas pela ré, que fica condenada a pagar honorários advocatícios que fixo em R\$ 700,00 (setecentos reais), na forma do artigo 85, § 8º do CPC.

Publique-se. Intime-se.

Com o trânsito em julgado, nada requerido, arquivem-se.

Guarulhos, 11 de março de 2024.

A sentença comporta reforma parcial.

É incontroverso, dos autos, que a ré efetuou cobranças mensais do autor, em razão do serviço relacionado à telefonia celular junto da fatura referente à prestação de serviços de internet banda larga contratada pelo autor e fornecida pela ré.

Pende, portanto, a controvérsia a respeito da contratação do serviço, devolução em dobro dos valores descontados, bem como o cabimento de indenização a título de danos morais.

É certo que o caso retratado nos presentes autos versa sobre relação de consumo, estando, portanto, sujeito ao regime protetivo consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor, o que ensejou, acertadamente, a inversão do ônus da prova em favor dos autores, por força do disposto no art. 6º, VIII, do CDC, mormente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

considerando-se a verossimilhança de suas afirmações, respaldadas pelos documentos acostados com a inicial, bem como a hipossuficiência técnica da requerente.

Outrossim, não se considera devidamente provada a relação jurídica firmada entre consumidor e prestadora de serviços de telefonia pela mera juntada de telas sistêmicas aos autos, desacompanhada de cópia da documentação pessoal do contratante ou mesmo mídia com gravação da contratação.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Consumidor. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. Débito negativado sem lastro contratual. Ônus que incumbe à prestadora de serviço. Telas sistêmicas que são documentos de produção unilateral e não servem para comprovar a efetiva contratação do serviço pelo consumidor. Débito inexigível. Negativação sem lastro contratual. Dano moral "in re ipsa" configurado. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1003700-49.2023.8.26.0005; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023)

Apelação Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com obrigação de fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais Prestação de serviços de telefonia Relação de consumo Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor Nos termos do art. 441 do CPC, admitem-se documentos eletrônicos produzidos e conservados, desde que seja observada a legislação específica Telas sistêmicas que, por si só, não são suficientes para demonstrar a contratação Ré que não se desincumbiu do ônus que sobre ela pesava de produzir prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do artigo 373, II, do CPC Inexigibilidade do débito reconhecida Repetição de indébito Não cabimento, pela falta de comprovação de pagamento do valor integral ou parcial cobrado Negativação por débito inexigível que configura dano moral in re ipsa Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, que atende aos parâmetros da jurisprudência Observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade Sentença modificada Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1005170-61.2022.8.26.0002; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. Serviço de telefonia. Alegação de cobrança de valores indevidos e de negativação por dívida proveniente de contrato cancelado. Sentença de improcedência. Apelação manejada pela autora. EXAME: Ausência de provas da vigência contratual. Telas do sistema interno e faturas que não são provas hábeis a comprovar a manutenção da contratação do serviço, por serem documentos produzidos unilateralmente. Ausência de outros documentos capazes de confirmar o teor das telas sistêmicas. Requerida que não se desincumbiu do ônus da prova, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Débito que deve ser declarado inexigível. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, quantia que se amolda às peculiaridades do caso concreto e à jurisprudência em casos análogos. Incidência da súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça, por consistir o caso em ilícito extracontratual. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1082564-47.2022.8.26.0002; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2023; Data de Registro: 29/07/2023)

APELAÇÃO. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito cumulado com reparação civil por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Alegação de ausência de comprovação de contratação dos serviços da ré e aponta indevida a inscrição de seu nome em órgão de proteção de crédito. Acolhimento. Débito negativado sem comprovação contratual. Telas sistêmicas que representam documentos produzidos unilateralmente. Ônus da prova que incumbe à prestadora de serviço. Débito inexigível. Dano moral configurado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004868-64.2021.8.26.0132; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023)

Na hipótese, o autor apresentou os protocolos de atendimento (fls. 18/22), tendo o juízo de origem intimado a parte ré para a apresentação das gravações relativas aos atendimentos prestados ao autor, contudo alegou não possuir mais as ligações e conversas telefônicas do período solicitado (fls. 161/162).

Em que pese a ré afirmar que acostou aos autos *link* com a gravação da contratação quando da contestação (fls. 83), observa-se que o endereço indicado leva a uma página contendo o erro 404, não sendo, portanto, possível de se ouvir qualquer mídia que pudesse ter sido hospedada no domínio indicado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Era imprescindível, pois, que a ré trouxesse indícios mínimos de contratação a fim de corroborar minimamente suas alegações, do que, todavia, não se desincumbiu.

Por ausência de prova de contratação, ante a juntada apenas de telas sistêmicas pela ré (fls. 81/82), não há de se falar em regularidade das cobranças realizadas ao autor, devendo ele ser ressarcido acerca das cobranças ora questionadas.

Quanto à devolução, o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor prevê que *“o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”*.

Com efeito, sendo a cobrança indevida, como o foi no caso vertente, faz jus o consumidor, em regra, à devolução em dobro do que foi cobrado em excesso (*in casu*, a totalidade da cobrança, haja vista que indevida).

Excepcionou-se a incidência de tal regra somente em situações que pudessem ser entendidas como de “engano justificável”.

Não se olvida que a falta de precisão sobre o que efetivamente configuraria uma hipótese de “engano justificável” gerou interpretações divergentes por parte dos aplicadores do direito.

Nesse contexto, dividiu-se a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça em duas posições, com a 1ª Seção esposando a tese de que não era necessária prova de má-fé do fornecedor, bastando que a cobrança indevida se desse de maneira culposa. A 2ª Seção, por sua vez, entendia a questão sob outro prisma, exigindo a prova de má-fé por parte do fornecedor.

A divergência foi finalmente superada em 21/10/2020, por ocasião do julgamento do EAREsp nº 676.608 pela Corte Especial, em voto de relatoria do Ministro Og Fernandes, que pacificou a questão no sentido de que, no âmbito das relações de consumo, o pagamento da dobra em caso de cobrança indevida independe do elemento volitivo do fornecedor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

In verbis:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. 1) RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO (PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC). DESINFLUÊNCIA DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO DO FORNECEDOR QUE REALIZOU A COBRANÇA INDEVIDA. DOBRA CABÍVEL QUANDO A REFERIDA COBRANÇA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA. 2) APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). APLICAÇÃO ANALÓGICA DA SÚMULA 412/STJ. 3) MODULAÇÃO PARCIAL DOS EFEITOS DA DECISÃO. CONHECIMENTO E PROVIMENTO INTEGRAL DO RECURSO.

1. Trata-se de embargos de divergência interpostos contra acórdão em que se discute o lapso prescricional cabível aos casos de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia. Discute-se, ainda, acerca da necessidade de comprovação da má-fé pelo consumidor para aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Na configuração da divergência do presente caso, temos, de um lado, o acórdão embargado da Terceira Turma concluindo que a norma do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor pressupõe a demonstração de que a cobrança indevida decorreu de má-fé do credor fornecedor do serviço, enquanto os acórdãos-paradigmas da Primeira Seção afirmam que a repetição em dobro prescinde de má-fé, bastando a culpa. Ilustrando o posicionamento da Primeira Seção: EREsp 1.155.827/SP, Rel. Min. Humberto Martins, Primeira Seção, DJe 30/6/2011. Para exemplificar o posicionamento da Segunda Seção, vide: EREsp 1.127.721/RS, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, Segunda Seção, DJe 13/3/2013. 3. Quanto ao citado parágrafo único do art. 42 do CDC, abstrai-se que a cobrança indevida será devolvida em dobro, "salvo hipótese de engano justificável". Em outras palavras, se não houver justificativa para a cobrança indevida, a repetição do indébito será em dobro. A divergência aqui constatada diz respeito ao caráter volitivo, a saber: se a ação que acarretou cobrança indevida deve ser voluntária (dolo/má-fé) e/ou involuntária (por culpa).

4. O próprio dispositivo legal caracteriza a conduta como engano e somente exclui a devolução em dobro se ele for justificável. Ou seja, a conduta base para a repetição de indébito é a ocorrência de engano, e a lei, rígida na imposição da boa-fé objetiva do fornecedor do produto ou do serviço, somente exclui a devolução dobrada se a conduta (engano) for justificável (não decorrente de culpa ou dolo do fornecedor).

5. Exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivale a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal. Nesse ponto, a construção realizada pela Segunda Seção em seus precedentes, ao invocar a má-fé do fornecedor como fundamento para afastar a duplicação da repetição do indébito, não me convence, pois atribui requisito não previsto em lei.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

6. A tese da exclusividade do dolo inviabiliza, por exemplo, a devolução em dobro de pacotes de serviços, no caso de telefonia, jamais solicitados pelo consumidor e sobre o qual o fornecedor do serviço invoque qualquer "justificativa do seu engano". Isso porque o requisito subjetivo da má-fé é prova substancialmente difícil de produzir. Exigir que o consumidor prove dolo ou má-fé do fornecedor é imputar-lhe prova diabólica, padrão probatório que vai de encontro às próprias filosofia e ratio do CDC.

7. Não vislumbro distinção para os casos em que o indébito provém de contratos que não envolvam fornecimento de serviços públicos, de forma que também deve prevalecer para todas as hipóteses a tese, que defendi acima, de que tanto a conduta dolosa quanto culposa do fornecedor de serviços dá azo à devolução em dobro do indébito, de acordo com o art. 42 do CDC. Nessas modalidades contratuais, também deve prevalecer o critério dúplice do dolo/culpa. Assim, tanto a conduta dolosa quanto a culposa do fornecedor de serviços dão substrato à devolução em dobro do indébito, à luz do art. 42 do CDC.

8. A Primeira Seção, no julgamento do REsp 1.113.403/RJ, de relatoria do Ministro Teori Albino Zavascki (DJe 15/9/2009), submetido ao regime dos recursos repetitivos do art. 543-C do Código de Processo Civil e da Resolução STJ 8/2008, firmou o entendimento de que, ante a ausência de disposição específica acerca do prazo prescricional aplicável à prática comercial indevida de cobrança excessiva, é de rigor a incidência das normas gerais relativas à prescrição insculpidas no Código Civil na ação de repetição de indébito de tarifas de água e esgoto. Assim, tem-se prazo vintenário, na forma estabelecida no art. 177 do Código Civil de 1916, ou decenal, de acordo com o previsto no art. 205 do Código Civil de 2002. Diante da mesma conjuntura, não há razões para adotar solução diversa nos casos de repetição de indébito dos serviços de telefonia.

9. A tese adotada no âmbito do acórdão recorrido, de que a pretensão de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia, configuraria enriquecimento sem causa e, portanto, estaria abrangida pelo prazo fixado no art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, não parece ser a melhor. A pretensão de enriquecimento sem causa (ação in rem verso) possui como requisitos: enriquecimento de alguém; empobrecimento correspondente de outrem; relação de causalidade entre ambos; ausência de causa jurídica; inexistência de ação específica. Trata-se, portanto, de ação subsidiária que depende da inexistência de causa jurídica. A discussão acerca da cobrança indevida de valores constantes de relação contratual e eventual repetição de indébito não se enquadra na hipótese do art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, seja porque a causa jurídica, em princípio, existe (relação contratual prévia em que se debate a legitimidade da cobrança), seja porque a ação de repetição de indébito é ação específica. Doutrina.

10. Na hipótese aqui tratada, a jurisprudência da Segunda Seção, relativa a contratos privados, seguia compreensão que, com o presente julgamento, passa a ser superada, em consonância com a dominante da Primeira Seção, o que faz sobressair a necessidade de privilegiar os princípios da segurança jurídica e da proteção da confiança dos jurisdicionados.

11. Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão.

12. Embargos de divergência conhecidos e providos integralmente, para impor a devolução em dobro do indébito. 13. Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ). Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão. (EAREsp 676.608/RS, Rel. Ministro OG FERNANDES, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021)

Portanto, com fulcro no entendimento acima, deverá a ré restituir à parte autora o dobro dos valores descontados indevidamente, sendo indiferente para esse fim que não tenha procedido de má-fé, observada a modulação de efeitos a partir da publicação do acórdão.

No mais, os danos morais são devidos.

O dano moral, ainda mais sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, somente se configura quando houver lesão à dignidade humana e seus substratos: liberdade, igualdade, solidariedade e integridade psicofísica. Nesse sentido a doutrina de Maria Celina Bodin de Moraes (Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro, Editora Processo, 2017, pág. 327):

“Constitui dano moral a lesão a qualquer dos aspectos componentes da dignidade humana dignidade esta que se encontra fundada em quatro substratos e, portanto, corporificada no conjunto dos princípios da igualdade, da integridade psicofísica, da liberdade e da solidariedade”.

A análise quanto à configuração dos danos morais, assim, prescinde da avaliação quanto à subjetividade do dano psíquico: se verifica objetivamente, a partir da ocorrência de violação aos substratos da cláusula geral de tutela da pessoa humana.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A ré ao impingir a cobrança, sem o aval da autora, viola a liberdade de contratar, substrato da cláusula geral de tutela da pessoa humana. Evidente que a repercussão na integridade psicofísica é reduzida, e nem mesmo é o caso de mero aborrecimento. Há, todavia, considerável repercussão no direito à liberdade, já que não houve possibilidade de a consumidora autora escolher contratar ou não os produtos pelos quais foi cobrada em sua conta.

Quanto ao valor da indenização, adota-se o método bifásico, em que em uma primeira etapa se estabelece um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes e, num segundo momento, são consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização (STJ, AgInt no REsp 1719756/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2018, DJe 21/05/2018).

Em razão do dever de uniformização da jurisprudência, mantendo-a estável, íntegra e coerente (art. 926 do CPC/2015), consigna-se que, em casos análogos, esta Colenda Câmara tem fixado a indenização em valores próximos a R\$5.000,00, sendo possível, portanto, arbitrá-los na quantia pretendida pelo autor:

* AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL. Demandante que é surpreendido com desconto mensal de R\$ 25,53 a título de prêmio de seguro em sua conta bancária mantida em Agência do Banco Bradesco, referente a contrato que alega desconhecer. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO do Banco réu, que insiste na preliminar de ilegitimidade passiva, pugnando no mérito pela improcedência. APELAÇÃO do autor, que pugna pela majoração do "quantum" indenizatório arbitrado e da verba honorária sucumbencial. EXAME DOS RECURSOS: Legitimidade passiva do Banco réu bem reconhecida. Configuração de falha na prestação do serviço bancário. Aplicação da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Demandados que não se desincumbiram do ônus da prova que a eles competia, em relação à contratação do seguro e à emissão da Apólice correspondente. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Indébito que deve ser devolvido com a dobra ante o descaso dos réus, que mesmo alertados pelo autor mantiveram ativa a cobrança. Autor que foi submetido a bem mais que mero aborrecimento ou percalço do cotidiano com o desconto em conta bancária a título de prêmio de seguro não contratado. Dano moral indenizável bem reconhecido, que comporta elevação para R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade. Correção monetária que tem incidência a contar do sentenciamento, "ex vi" da Súmula 362 do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Superior Tribunal de Justiça. Juros de mora que devem ter incidência a contar do evento danoso (data do primeiro débito indevido), "ex vi" da Súmula 54 do STJ. Sentença parcialmente reformada. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO BANCO RÉU NÃO PROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1000147-15.2020.8.26.0032; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2021; Data de Registro: 29/11/2021)

Em suma, portanto, reforma-se a parcialmente sentença afim de a majorar o *quantum* indenizatório relativo à indenização a título de danos morais suportados pelo apelante para R\$ 5.000,00.

Em face do disposto do art. 85, §11, majoram-se os honorários advocatícios devidos ao patrono do autor para R\$1.400,00.

Ante o exposto, **dá-se provimento ao recurso do autor, nega-se provimento ao recurso da ré.**

Fls. 210/267: anote-se a Z. Serventia o cadastro no novo patrono da ré apelante.

ALFREDO ATTÍE
Relator