



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000360669

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017304-97.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante OI MÓVEL S.A., é apelada MONIQUE DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1017304-97.2023.8.26.0451

Comarca: Piracicaba

Apelante: Oi Móvel S.a.

Apelado: Monique de Oliveira

MMº Juiz de 1º Grau: ROGÉRIO SARTOR ASTOLPHI.

VOTO Nº 11167/2025 – FRG.

APELAÇÃO - Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização Por Danos Morais - Alega a autora que foi surpreendida com a inserção indevida de seu nome no cadastro dos inadimplentes, afirma que nunca autorizou ou contratou qualquer serviço junto a ré – Sentença de procedência - Apelação da requerida, requerendo o afastamento da sua condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais, subsidiariamente, sua minoração – Exame: Descabimento - Cobrança indevida bem configurada, caso que versa sobre relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor - Ônus da prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor no qual a requerida não se desincumbiu - Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil - Bem reconhecido o dano moral, nos termos do artigo 927, do Código Civil - O quantum fixado está de acordo diante das circunstâncias específicas do caso concreto, sendo que foram respeitados os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, inclusive, sem caracterizar o enriquecimento sem causa da autora - Correção monetária desde o arbitramento, Súmula 362 do C. STJ e juros de mora desde o evento danoso, Súmula 54 do C. STJ – Decisão bem fundamentada e dentro da legislação processual - Sentença mantida - RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização Por Danos Morais, proposto MONIQUE DE OLIVEIRA, por que contende com “OI S.A. EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL” no qual foram julgados procedentes os pedidos formulados pela parte então autora, conforme descritos na petição inicial (fls. 1/17).

Prolatada a r. Sentença cujo dispositivo se colaciona a seguir:

“8) Posto isso, julgo procedente a ação para (i) declarar inexigíveis os débitos indicados às fls. 43/46; (ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais na forma do item 7, supra; e (iii) condenar a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários que, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. 9) Certificado o trânsito em julgado, cumpram-se os termos dos artigos 523 e 524 do Código de Processo Civil, prosseguindo-se na forma do art. 513, §2º, do mesmo Estatuto, intimando-se a parte vencida para que, no prazo de 15 (quinze) dias, efetue o pagamento voluntário da quantia condenatória atualizada, sob pena de acréscimo de multa de 10% (dez por cento) e prosseguimento da fase executiva (art. 523, §1º, do Código de Processo Civil). Fica a parte vencida advertida de que, transcorrido o prazo previsto no art. 523 do Código de Processo Civil sem esse pagamento, inicia-se novo prazo de 15 (quinze) dias para que, independentemente de penhora ou nova intimação, apresente, nos próprios autos, sua impugnação. P.I.”.

Inconformada, a ré-apelante interpõe o Recurso de Apelação (fls. 425/436), com fulcro nos artigos 994 a 1014, ambos do Código de Processo Civil, para que seja reformada, a r. sentença de fls. 418/422, aduzindo em síntese, da inexistência de restrição creditícia no Serasa Limpa Nome, sendo que não se trata de negativação, além disso a apelada possui outros débitos anteriores, sendo assim, não há de se falar em indenização por danos morais.

Pugna, para que o recurso seja conhecido e provido, para

reformular a r. sentença, a fim de que ação seja julgada improcedente, caso seja outro o entendimento, que a indenização por danos morais seja reduzida.

Recurso tempestivo conforme o artigo 1003, §5º do Código de Processo Civil.

Preparo recursal devidamente recolhido, nos termos do artigo 1007, caput, do Código de Processo Civil (fls. 437/438).

A parte apelada, devidamente intimada nas fls. 441, nos termos do artigo 1010, § 1º do Código de Processo Civil, apresentou suas contrarrazões, requerendo que seja negado provimento ao recurso (fls. 442/448).

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 e 903/2023 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

O recurso está formalmente em ordem.

É o relatório.

O presente recurso merece ser IMPROVIDO.

Primeiramente, esclareço que os fatos e os fundamentos jurídicos que norteiam esta demanda, não se confundem com aquelas de deram azo ao Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas de nº 2026575-11.2023.8.26.0000, vez que nestes autos não se questiona a prescrição da dívida e nem a inserção indevida do nome da parte autoral na plataforma “SERASA LIMPA NOME”, mas sim, referente a inexistência de relação jurídica entre as partes, vez que o autor alega que jamais realizou qualquer contrato com a requerida, que seus documentos foram usados indevidamente por

fraudadores, que em razão do débito, seu nome foi inserido indevidamente no cadastro dos inadimplentes “SERASA e SCPC”.

O que se extrai dos autos é que a autora alega que ao realizar pesquisa no cadastro dos inadimplentes, foi surpreendida com a informação de que a requerida havia inserido o seu nome junto ao “SERASA”, em razão de suposto débito no valor de R\$ 1.051,69, referente ao contrato nº 43018056 de TV Start HD, que jamais aderiu, informa que tentou solucionar o problema administrativamente, porém, sem êxito, que não restando alternativa senão a propositura da presente ação.

Com o devido respeito às razões recursais, malgrado a insistência da parte apelante, a r. sentença deve ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, entretanto, devem ser acrescentadas algumas considerações.

No caso em tela, verificou-se tratar de relação de consumo, sendo assim, aplicável a inversão do ônus da prova, conforme os artigos 2º, 3º § 1º, § 2º e 6º, VIII, 14 e 47, ambos do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”;

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

“Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”.

Pois bem. No tocante ao mérito, a requerida, na qualidade de Operadora de telefonia, é Concessionária de serviço público, sendo que a ela cabe a prova da regularidade dos serviços prestados e das cobranças enviadas aos seus consumidores (artigos 3º, inciso I, IV, VII, VIII, X, XI e XII, 5º, 63, parágrafo único, 79, “caput” e §2º, 127, inciso III, V e VIII, da Lei nº 9.472/97), sendo que não poderia impor ao autor a prova negativa da contratação.

Insiste a empresa de telefonia na reforma da r. Sentença, para que o pedido seja julgado improcedente. Contudo sem razão, restou incontroverso nos autos a inexigibilidade do débito, bem como a indenização por danos morais.

Não se pode ter como engano justificável a indevida cobrança, já que deveria a ré adotar os cuidados necessários a evitar tais acontecimentos, tendo agido, ao menos com culpa.

Ademais, não se pode ignorar que o fato de receber insistentes cobranças por dívidas que não a possui, é fato preocupante a qualquer pessoa que zele pelo seu bom nome, com razão, sendo violado seus direitos de personalidade, inclusive, tendo que se dedicar para a resolução de um problema no qual não deu causa, tempo gasto em vão, que poderia ser utilizado de modo mais produtivo que atenda os interesses da parte autoral, sendo que a responsabilidade é objetiva, à luz do artigo 14 da Lei 8.078/90.

Ressalto que a requerida não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Destarte, ante a ausência de comprovação da origem da cobrança impugnada pela demandante, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos.

Eis os precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado:

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO
C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO MORAL.
Prestação de serviços. Telefonia. Cobrança indevida.*

Inclusão do nome do autor em plataforma de renegociação de débitos "Serasa Limpa Nome". SENTENÇA de improcedência. EXAME: APELAÇÃO do autor, que insiste no acolhimento do pedido inicial. EXAME: Caso que versa relação de consumo, sujeito, portanto, às normas do Código de Defesa do Consumidor. Fornecedora ré que trouxe aos autos apenas "prints" de seu Sistema Interno e cópia de algumas faturas de consumo com data diversa da negativação questionada nos autos, que não servem como prova documental da contratação alegada. Ônus da prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, do qual a ré não se desincumbiu. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Cobrança indevida bem configurada, mas que não implica dano moral indenizável. "Serasa Limpa Nome" que não se constitui de cadastro público negativo de dados acessível a terceiros, mas de mera plataforma da Internet que interliga credores e devedores, auxiliando a negociação de dívidas pendentes. Ausência de restrição nos cadastros negativos dos órgãos de proteção ao crédito. Ocorrência de aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano, sem concretização de abalo psicológico apto a ensejar o dever de indenizar. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1057634-33.2020.8.26.0002; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2021; Data de Registro: 27/08/2021).

Não há de se falar no afastamento, minoração ou majoração da

condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, pois, a condenação impõe ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito, ressaltando que o valor arbitrado, siga critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Ademais, sob uma perspectiva constitucionalizada do direito civil, que somente é configurado quando houver lesão à dignidade da pessoa humana e seus substratos, ou seja, da liberdade, da igualdade, da solidariedade e da integridade psicofísica, como é cediço, *“é aquela que afeta a paz interior de uma pessoa, atingindo-lhe o sentimento, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo o que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo”* (Nunes, Luiz Antônio Rizzatto; Caldeira, Mirella D’Angelo O dano moral e sua interpretação jurisprudencial São Paulo; Editora Saraiva, 1999, p 01).

Nesse mesmo entendimento, segundo os ensinamentos de Antônio Jeová da Silva Santos, *“dano moral resulta da lesão de um interesse espiritual que está relacionado com a intangibilidade da pessoa humana. O que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo. Se do ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral”* (Santos, Antônio Jeová da Silva Dano moral indenizável 3ª ed. São Paulo; Editora Método, 2001, p. 100).

Outrossim, nos termos do artigo 927, do Código Civil, dispõe que:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

No que tange no *quantum* indenizatório, tendo os critérios acima mencionados, estando configurado o dano moral, considero que o valor de R\$ 14.000,00, é adequado às peculiaridades do caso em apreço, o montante se

revela proporcional ao abalo sofrido e pelo desvio produtivo do consumidor, sendo suficiente para dissuadir as recorrentes de reiterar práticas similares.

Ademais, a correção monetária deve ser desde o seu arbitramento, conforme a Súmula 362 do E. STJ: *“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*.

Com efeito a Súmula 54 do C. STJ, que dispõe que: *“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*.

Ressalta-se que na época da inclusão indevida do nome da autora no cadastro dos inadimplentes, não havia nenhuma outra anotação anterior, sendo que a ré colacionou apenas *prints* de sua tela sistêmica, documento que não tem o condão de comprovar anotação anterior.

Por conseguinte, a r. sentença, ao contrário do que alega a parte apelante, não merece reforma alguma, vez que a fundamentação da r. decisão é clara e suficiente para embasar a r. sentença sendo que os argumentos apresentados nos autos foram suficientes para o convencimento do juízo *a quo*.

No tocante aos honorários advocatícios sucumbenciais, cabível a sua majoração, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal.

Em sentença, os honorários advocatícios foram arbitrados em 15% sobre o valor da condenação, pelo presente, ficam majorados para 15% do mesmo referencial.

Vale ressaltar que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas

as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário incapaz de negativamente influir na conclusão adotada no presente recurso (Súmula nº 211 do C. Superior Tribunal de Justiça) e (Súmula nº 282, do C. Supremo Tribunal Federal).

Ficam as partes advertidas, desde logo, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com postulação meramente infringente lhes sujeitará a imposição da multa prevista no artigo 1026, §2º, do Código de Processo Civil, dispõe que:

“Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa”.

Por fim, tendo em vista que não vieram aos autos elementos competentes a autorizar a pretensa reforma, de rigor, o desprovimento do presente recurso, sendo plausível a manutenção “*in totum*” da r. sentença atacada, pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, sendo acrescentadas algumas considerações.

Diante do exposto, pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.

LUIS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)