



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000387408

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170946-76.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL CAMA PEREIRA LIMA, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1170946-76.2023.8.26.0100

Comarca:SÃO PAULO – 39ª Vara Cível

Juiz: Celso Lourenço Morgado

Apelante: Rafael Cama Pereira Lima

Apelado: Telefônica Brasil S.a

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ANOTAÇÃO EM BANCO DE DADOS DE SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PROVIDÊNCIA QUE, DE INÍCIO, PODE TER CONSTITUÍDO EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO, MAS PERSISTIU INDEVIDAMENTE APÓS O PAGAMENTO DA DÍVIDA. NEGLIGÊNCIA DA RÉ EM PROVIDENCIAR O CANCELAMENTO OPORTUNO. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO QUE DEVE SER ADEQUADA À REALIDADE, LEVANDO-SE EM CONTA O PERÍODO EM QUE PERMANECEU A ANOTAÇÃO APÓS O PAGAMENTO. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. Em princípio, a iniciativa da anotação negativa pode ter constituído exercício regular de direito, porque supostamente teria sido configurada a inadimplência. Porém, uma vez realizado o pagamento da dívida, não se justifica a manutenção da inscrição, que se converteu em ilícito. 2. A negligência da ré em providenciar a exclusão gera a sua responsabilidade pela reparação do dano moral daí decorrente. 3. Procurando estabelecer montante razoável para a indenização por dano moral, adota-se o valor de R\$ 3.000,00, por identificar a situação de melhor equilíbrio, de modo a guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta. 4. A correção monetária, no caso, deve ser calculada a partir do arbitramento, na ocasião da fixação do montante condenatório (STJ, Súmula 362). 5. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora devem ser contados a partir da citação (artigo 405 do Código Civil; artigo 240 do CPC). 6. Em razão do valor moderado da condenação, reputa-se razoável a fixação da honorária no valor de R\$ 1.500,00, a fim de se evitar o aviltamento da verba. 7. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos.

Voto nº 59.299

Visto.

1. Trata-se de ação de indenização proposta por RAFAEL CAMA PEREIRA LIMA em face de TELEFÔNICA BRASIL S/A.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformado, apela o demandante, pretendendo a inversão do resultado, sob alegação, em síntese, da irregularidade da negativação e da demora na exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes, após o pagamento do débito, de origem desconhecida, mas que foi quitado, para evitar maiores prejuízos.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente preparado e respondido.

É o relatório.

2. Afirma o autor, na inicial, que foi surpreendido com a existência de restrição em seu nome, ao entabular contrato de locação, sendo desconhecida a origem do débito. Para viabilizar a formalização do contrato de locação, entrou em contato com a ré e quitou o débito, a contragosto, e mesmo assim a restrição não foi levantada e seu nome permaneceu inscrito no cadastro de inadimplentes por cerca de dois meses,

e somente após comunicação à Anatel. Por isso, pleiteia a declaração de inexigibilidade da dívida e a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos.

A demandada, por seu turno, sustentou que o débito existia e não foi quitado, de modo que a inscrição desabonadora foi legítima e realizada em razão de seu direito de credor. Afirma que o pagamento do acordo entabulado entre as partes foi realizado a destempo, e que após houve a baixa do débito, não restando configurada situação que pudesse ensejar a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

A r. sentença concluiu pela improcedência da pretensão.

Fixados esses pontos, desde logo se constata que não houve controvérsia quanto ao pagamento do débito e a prova documental possibilita confirmar que a quitação respectiva ocorreu e a exclusão do nome do autor dos cadastros desabonadores se deu em 22 de março de 2023 (fl. 87).

Vale observar que a iniciativa da negativação constituiu verdadeiro exercício regular de direito, pois, ainda que se alegue a inexistência do débito, o autor resolveu quitar a dívida após descobrir a anotação, sem promover a impugnação pelos meios cabíveis.

A questão que se apresenta, entretanto, é relacionada à persistência do registro após a quitação da dívida.

É óbvio que não poderia persistir a anotação após o pagamento, pois deixou de existir a sua causa, que era a situação de inadimplência, sendo ela legítima ou não.

Desse modo, havia pleno fundamento para a iniciativa da negativação, o que a ré fez no exercício regular de um direito, porém o motivo deixou de existir a partir do instante em que a dívida foi paga, de modo que a ela cabia a imediata tomada de providências no sentido de excluir a anotação.

É inegável, portanto, a ilicitude da conduta omissiva da parte demandada, de onde advém a sua responsabilidade civil, dado que foi mantida a negativação, que se tornou indevida.

Ademais, vale observar que a credora, da mesma forma que tem o direito de promover a anotação, também tem o dever de, prontamente, retirá-la, uma vez efetuado o pagamento. Tinha a demandada a obrigação de providenciar o cancelamento da inscrição que promovera em cadastro de inadimplentes, o que lhe cabia fazer no prazo de cinco dias úteis, nos termos da Súmula 548 do C. Superior Tribunal de Justiça, matéria que também é objeto de orientação adotada com caráter repetitivo (Tema 735):

"Diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo regular inscrição do nome devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao credor requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização de numerário necessário à quitação do débito vencido".

Assim, não há fundamento para admitir a manutenção da anotação do nome do autor em banco de dados de proteção ao crédito, que persistiu indevidamente por mais de trinta dias após o pagamento efetuado.

Resta discutir se houve dano moral e se existe responsabilidade da ré pela reparação.

No caso em exame, o simples fato da manutenção indevida é suficiente para identificar a ocorrência do dano moral, o que justifica o reconhecimento do direito à reparação reclamada. A repercussão gerada pela negativação é evidente e ela atingiu a imagem da parte demandante, que por isso faz jus à reparação reclamada.

Ora, é de notório conhecimento a repercussão que a negativa gerada pela negativação do nome em banco de dados de proteção ao crédito provoca a qualquer pessoa. A sua ocorrência é divulgada e, especialmente, é apurada pelos serviços cadastrais, gerando restrições ao crédito. O abalo, portanto, é uma consequência inexorável, e é por essa razão que se tem presumida a ocorrência do dano.

A esse respeito, vem ao caso citar a lição do saudoso Carlos Alberto Bittar, no sentido de que, *“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge, ipso facto, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto”*¹.

Deve-se destacar, em especial, que a indenizabilidade do dano moral não depende da prova do abalo no crédito. Isso interessa ao

1 - “Responsabilidade civil por danos morais”, pág. 202, 2ª ed., RT.

âmbito do dano material, pois a simples constatação desse fato já propiciaria a respectiva reparação.

A reparabilidade que aqui se discute está inserida em esfera distinta, diz respeito ao sofrimento da alma, à dor, ao constrangimento, à humilhação, que decorrem de atos lesivos praticados contra a própria pessoa e seus familiares. Constitui ofensa ao decoro, aos bons costumes, à honra, à liberdade da pessoa ou de sua família. Enfim, atinge a personalidade.

A comprovação de sua ocorrência, evidentemente, vai depender da verificação de cada caso concreto. E conforme a intensidade do mal, não sendo poucas as situações em que tem por pressuposta a sua ocorrência pela simples demonstração do fato causador. A jurisprudência é farta desses exemplos, e dentre eles se pode facilmente mencionar perda de familiares, as lesões corporais geradoras de deficiências físicas e deformidades, o protesto indevido de títulos etc.

Exatamente nessa linha se insere o fato examinado, pois não é preciso qualquer esforço mental para concluir os percalços a que fica sujeita uma pessoa que tem seu nome indevidamente mantido em banco de dados de serviço de proteção ao crédito, submetendo-se ao constrangimento da negativação, mesmo após regular quitação do débito originador do fato, e até mesmo à impossibilidade de realizar operações bancárias e comerciais.

Identificada situação apta a ensejar reparação por danos morais, deve-se discutir o montante da indenização.

Na fixação do dano moral, recomenda a doutrina, que o juiz atente para as condições das partes, de modo a possibilitar, de forma

equilibrada, uma compensação razoável pelo sofrimento havido e, ao mesmo tempo, representar uma sanção ao ofensor, tendo em vista especialmente o grau da culpa, de modo a influenciá-lo a não mais repetir o comportamento.

Vale lembrar, segundo a lição de Carlos Roberto Gonçalves, que *“em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, juntamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima”*².

Além disso, observa Carlos Alberto Bittar:

*“A indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante.”*³

A partir dessas considerações e diante do contexto dos autos, que revela que a manutenção do apontamento ocorreu por espaço relativamente curto de tempo, reconhece-se que se apresenta razoável e adequado à situação o montante de R\$ 3.000,00, que deverá ser corrigida desde a data do arbitramento e acrescida de juros de mora a partir da citação, por se tratar de relação contratual, em conformidade com o artigo 405 do Código Civil e o artigo 240 do Código de Processo Civil.

2 - "Responsabilidade Civil", nº 94.5, pág. 414, 6ª ed., Saraiva.
3 - "Reparação Civil por Danos Morais", pág. 220, 2ª ed., RT.

Nesse sentido é a orientação da jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSO CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. DANO MORAL. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. CITAÇÃO.

1. Em se tratando de responsabilidade civil contratual, o termo inicial dos juros moratórios, consoante jurisprudência sedimentada da Segunda Seção, é a data da citação. Precedentes.

2. Agravo regimental não provido.”⁴

“ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TELEFONIA. NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR E CANCELAMENTO DA LINHA TELEFÔNICA FEITOS INDEVIDAMENTE PELA CONCESSIONÁRIA. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA COM RAZOABILIDADE (R\$ 7.000,00). IMPOSSIBILIDADE DE REVISÃO. JUROS DE MORA. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. TERMO INICIAL. DATA DA CITAÇÃO. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. A revisão do valor fixado a título de danos morais somente é possível quando exorbitante ou irrisória a importância arbitrada, em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o que não se observa no presente caso.

2. A jurisprudência desta Corte é pacífica no sentido de que os juros de mora incidem desde a citação, em casos de responsabilidade contratual, hipótese observada no caso em tela (AgRg no AREsp 211.917/RJ, Rel. Min. SIDNEI BENETI, DJe 02.04.2013).

4 - AgRg no REsp 1428807 / DF – 4ª T. – Rel. Des. LUIS FELIPE SALOMÃO – J. 22/05/2014 - DJe 02/06/2014.

3. Agravo Regimental desprovido” 5

Por fim, considerando a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu modificações no Código Civil, faz-se necessário formular disciplina a respeito dos juros de mora e da correção monetária, mediante aplicação do direito intertemporal.

A respeito do tema, mostra-se possível a adoção do mesmo entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça a respeito dos juros, quando da entrada em vigor do Código Civil de 2002, na linha de que a nova lei tem incidência imediata e deve ser aplicada de ofício (REsp 1.112.746/DF, Tema 176).

Cuida-se de matéria de ordem pública e de natureza processual (CPC, artigo 322, § 1º), de modo que deve ser observado o regime da lei anterior até o início da vigência da nova lei, passando a ser aplicado, a partir daí, o novo regime, em conformidade com o que estabelece o artigo 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, entendimento esse que também é agasalhado pelo C. Supremo Tribunal Federal, segundo princípio *tempus regit actum* (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem de forma continuada, renovando-se a pretensão a cada mês, a incidência da nova lei se dá a partir da respectiva entrada em vigor, alcançando as situações jurídicas pendentes. Portanto, não se caracteriza ofensa à coisa julgada material, pois o título judicial é preservado.

Assim, a metodologia de cálculo da taxa legal deverá observar as normas do Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo

5 - AgRg no AREsp n. 261.472/PR – 1ª T. – Rel. Min. NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO – J. 25/6/2013, DJe de 2/8/2013.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Banco Central do Brasil, conforme determina o artigo 406, § 2º, do Código Civil, a partir da entrada em vigor da nova lei (Lei 14.905/2024), na forma de seu artigo 5º: a partir de 1º/07/2024 (inciso I) ou 30/08/2024 (inciso II).

No tocante à correção monetária, no caso, por inexistir previsão legal específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (Código Civil, artigo 389, parágrafo único), conforme determina a mencionada Lei 14.905/2024.

Enfim, comporta parcial acolhimento o inconformismo, para a finalidade de se julgar procedente o pedido, condenando-se a ré ao pagamento de indenização por dano moral, na quantia de R\$ 3.000,00, a ser corrigida a partir deste julgamento e acrescida de juros de mora a contar da data da citação, nos termos da fundamentação.

Diante da inversão do julgado, a demandada deverá responder, integralmente, pelas despesas processuais, bem como pelos honorários sucumbenciais, ora arbitrados em R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC, tendo-se em vista o valor moderado da condenação, a fim de evitar o aviltamento da verba.

3. Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, nos termos indicados e com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator