



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000419007**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060350-52.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante VIVIANE APARECIDA BATISTA TRINDADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado TIM S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**CARMEN LUCIA DA SILVA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO Nº 1060350-52.2023.8.26.0576**

APELANTE: VIVIANE APARECIDA BATISTA TRINDADE (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADA: TIM S/A

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

VARA: 10ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: PAULO SÉRGIO ROMERO VICENTE RODRIGUES

**VOTO Nº 27.202**

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA MÓVEL. Ação declaratória de inexigibilidade do débito c.c. indenização por danos morais. Relação de consumo. Sentença de procedência dos pedidos. Débito declarado inexigível. Indenização arbitrada em R\$2.000,00. Apelo da autora. Majoração do valor indenizatório. Cabimento. Contratação dos serviços não comprovada. Inclusão indevida do nome da apelante nos cadastros de devedores inadimplentes. Residência da autora que foi objeto de buscas por autoridades policiais em virtude do seu nome estar envolvido em prática de crime de estelionato com uso de “chip” telefônico que não adquiriu. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Indenização majorada para R\$10.000,00, pois se trata do valor certo pretendido na inicial e se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições da ofendida e do ofensor. Juros de mora que devem ser computados a partir do evento danoso (data da negativação indevida), nos termos da Súmula nº 54 do C. STJ. Honorários de sucumbência majorado para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

A sentença proferida a fls. 124/128 julgou procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito apontado na inicial, referente a serviço de telefonia móvel não contratado, confirmando a tutela de urgência deferida a fls. 35 para

exclusão definitiva do nome da autora do cadastro de devedores inadimplentes, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento, acrescida de juros de mora legais desde a citação. Sucumbente, a ré foi condenada também ao pagamento das custas, despesas do processo e honorários do patrono adverso, fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Inconformada em parte, a autora apela (fls. 131/137).

Busca a recorrente, em síntese, a majoração da indenização por danos morais a patamar condizente com o ato ilícito praticado pela demandada, que deve corresponder entre R\$10.000,00 e R\$20.000,00, sendo que os juros de mora devem ser computados a partir da data do evento danoso. Pleiteia que os honorários de sucumbência sejam fixados em 20% do valor da causa. Por tais motivos, requer a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e contrarrazoado.

Preparo não recolhido, uma vez que a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 35).

### **É o relatório.**

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente seus incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil. Foram trazidas à baila as razões de fato e de direito do inconformismo e o pedido de reforma da sentença,

permitindo o seu conhecimento.

No mérito, o recurso comporta provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade do débito c.c. indenização por danos morais, ajuizada por VIVIANE APARECIDA BATISTA TRINDADE em face de TIM S/A.

De acordo com a inicial, a autora teve seu nome inserido indevidamente no rol de maus pagadores, por indicação da demandada, referente a contrato de prestação de serviços de telefonia móvel que não firmou.

Não obstante ter buscado uma solução definitiva na esfera extrajudicial, a ré se negou a dar efetiva solução à questão, motivo pelo qual ajuizou a presente ação visando à declaração judicial de inexigibilidade do débito originado de uma relação jurídica inexistente, com exclusão do seu nome dos cadastros devedores inadimplentes, bem como para ser indenizada pelos danos morais que suportou em razão da negativação indevida.

Citada, a ré impugnou a versão relatada na inicial, nos termos da contestação de fls. 42/52.

Dispensada a dilação probatória, o Órgão de primeiro grau julgou procedentes os pedidos para declarar inexigível o débito questionado e determinar a baixa definitiva dos registros desabonadores, bem como para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrada em R\$2.000,00 (dois mil reais).

Pois bem.

A relação estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, motivo pelo qual deve ser presumida a boa-fé objetiva da autora, podendo ser aplicada a regra da inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, bem como todos os princípios e cláusulas gerais que lhe são inerentes.

A inexigibilidade da dívida incluída no rol de maus pagadores tornou-se incontroversa, porquanto apenas a autora recorre contra parte da sentença que arbitrou a indenização por danos morais em R\$2.000,00, com incidência de juros de mora a partir da citação, e fixou os honorários de sucumbência em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, o entendimento que prevalece em algumas Cortes de Justiça é no sentido de que a mera cobrança indevida do débito, sem inclusão do nome do consumidor no rol de maus pagadores, e o mero descumprimento contratual não ensejam o dever do fornecedor de produtos e serviços de pagar indenização a este título.

Contudo, a ré não comprovou sua versão apresentada na contestação no sentido de que a cobrança do débito é legítima, uma vez que os serviços teriam sido contratados e prestados em favor da consumidora, de modo que a negativação do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito revelou-se indevida.

É notório que a inscrição do nome no cadastro de devedores inadimplentes traz para a pessoa imediata restrição de crédito. Os danos morais decorrentes de tal negativação, portanto, são manifestos e devem ser indenizados.

O C. Superior Tribunal de Justiça, quanto aos cadastros de proteção ao crédito, já decidiu que não há necessidade de prova do dano moral, bastando a prova da inscrição irregular:

*“Responsabilidade civil. Banco. SPC. Dano moral e dano material. Prova. – O banco que promove a indevida inscrição no SPC e em outros bancos de dados responde pela reparação do dano moral que decorre dessa inscrição. A exigência de prova de dano moral (extrapatrimonial) se satisfaz com a demonstração da existência da inscrição irregular (...)”* (REsp 51.158-8-ES, 27.03.1995, 4ª Turma, rel. Min. Ruy Rosado).

Quanto ao valor da indenização, a doutrina pátria recomenda que, na apreciação de fatos desta natureza, o Magistrado avalie o caso com cautela, a fim de evitar a proliferação da indústria de indenizações, pois não se pode esquecer que a interpretação excessivamente liberal poderá propiciar o enriquecimento indevido da parte ofendida.

Afinal, *“A indenização do dano moral “deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência, e do bom-senso, atendo à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”.* (RSTJ 137/486 e STJ-RT

775/211).

O Desembargador Yussef Said Cahali, em sua obra “Dano Moral”, São Paulo: Editora RT, 1998, p. 529, lecionou que *“inexistindo no CDC regra específica estabelecendo os parâmetros da fixação dos danos morais, o seu quantum há de ser estipulado segundo os princípios informadores da liquidação do dano moral em geral, substancialmente segundo o prudente arbítrio do juiz”*.

Esse entendimento está de acordo com o que afirma o Magistrado Antônio Jeová Santos, na obra “Dano moral indenizável”, São Paulo: Editora RT, 2003, p. 175: *“Regular a indenização do dano moral (...) deve deixar-se uma margem à valoração judicial, que permita transpor, em mais ou em menos, os reguladores indicativos que a lei possa estabelecer”*.

É certo que não existe cálculo matemático para o seu arbitramento, mas o *quantum* deve guardar correspondência com a gravidade do fato, com as condições econômicas da vítima e do causador do dano, evitando-se, de um lado, o enriquecimento sem causa, atentando-se, de outro, ao fator de desestímulo para novas práticas ilícitas.

Vale dizer, o valor da indenização deve, então, obedecer aos critérios ressarcitório e punitivo.

Posta a questão nesses termos, além da cobrança e negativação indevida, a autora passou por inegável situação constrangedora quando sua residência sofreu buscas por autoridades policiais em virtude do seu nome estar sendo utilizado para prática de

crime de estelionato (golpes) mediante uso de “chip” telefônico que não adquiriu, sendo que havia ordem judicial de apreensão do seu celular e computadores.

Assim, a indenização fixada em R\$2.000,00 (dois mil reais), reputada reduzida no apelo, deve ser majorada para R\$10.000,00 (dez mil reais), pois é o valor certo pretendido na inicial e se cuida de quantia suficiente para tornar indene a ofendida, bem como para inibir a repetição da conduta negligente por parte da demandada. Ademais, está de acordo com o padrão adotado por esta Colenda Câmara, em casos análogos.

Por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, os juros de mora devem ser computados a partir do evento danoso (data da negativação indevida), nos termos da Súmula nº 54 do C. STJ.

Outrossim, os honorários de sucumbência devem ser modificados para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação, levando-se em conta o trabalho desempenhado pelo patrono da apelante neste processo.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação acima explicitada.

**CARMEN LÚCIA DA SILVA**  
**Relatora**