



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421198

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069038-73.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado CELSO PINTO RIBEIRO JÚNIOR.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: São Paulo – Foro Central – 10ª Vara Cível

APTE.: Telefônica Brasil S/A.

APDO.: Celso Pinto Ribeiro Júnior

Juiz: Andrea de Abreu

29ª. Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 18.319

Ementa: Apelação – Prestação de serviços de telefonia – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cc. indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelo da ré – CDC e inversão do ônus da prova – Aplicação – Invertido o ônus da prova, a empresa de telefonia apelante não logrou demonstrar séria e concludentemente a efetiva contratação dos serviços que culminaram na cobrança referida na inicial. Destarte, de rigor a declaração de inexistência do débito – Danos Morais – Não configurados – Não há que se cogitar de dano moral decorrente, exclusivamente, de cobrança indevida, máxime a considerar que, ao que se tem nos autos, o nome do autor não foi negativado a pedido da ré relativamente às contratações aqui discutidas. Em suma, conquanto o ocorrido entre as partes se constitua situação desagradável, que causa aborrecimento, não houve na espécie, violação dos direitos da personalidade da suplicante ou ainda abalo psíquico significativo. Demais disso, não há nos autos elementos capazes de configurar o desvio produtivo do consumidor, máxime quando não especificado detidamente na inicial as vezes em que o autor teria tentado solucionar a questão administrativamente junto à ré, ou seja, a descrição pormenorizada do propalado desvio produtivo. Com efeito, cabendo observar que a necessidade de ajuizamento de ação judicial para solução da pendência, não gera, por si só, danos morais. – Honorários de sucumbência – Redefinição – Necessidade. Sucumbência parcial e recíproca. – Recurso parcialmente acolhido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, fundada em contrato de prestação de serviços de telefonia, promovida por **CELSON PINTO RIBEIRO JUNIOR** em face de **TELEFONICA BRASIL S.A.**

Pela r. sentença de fls. 68/69, cujo relatório adoto, o MM. Juízo *a quo* julgou procedente a ação e assim o fez para: “*declarar a inexigibilidade do débito indicado na exordial e para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$3.000,00, monetariamente corrigida desde a publicação da sentença, de acordo com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça. Juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado. Em virtude da sucumbência, condeno o réu ao pagamento da integralidade das custas e de honorários advocatícios, que arbitro em 20% da condenação.*” (sic – fls. 69).

Com efeito, considerou o MM. Juízo *a quo* que: “*(...) O feito comporta julgamento antecipado, sendo desnecessária a produção de outras provas. Rejeito a preliminar, tendo em vista que não se exige o prévio esgotamento da via administrativa para busca do Judiciário, especialmente em relação ao pleito declaratório e indenizatório. No mérito, a ação é procedente. Com efeito, cabia à ré comprovar a legitimidade da dívida, trazendo provas do negócio entabulado pelas partes. A cobrança é indevida, já que em defesa não trouxe a requerida qualquer documentação que demonstrasse sua regularidade. Em réplica, apresentou o autor os e-mails de cobrança. É o que basta para verificar o dano moral suportado, ante o constrangimento de ser o autor cobrado por débito inexistente. Sopesando os elementos dos autos, entendo necessária e suficiente indenização no valor de R\$ 3.000,00. (...)*” (sic).

Inconformada, apelou a ré (fls. 72/80), negando expressamente os fatos alegados pela parte apelada na inicial.

Com efeito, argumenta que não há provas nos autos que confirmem que tenha causado danos.

Nesse sentido, sustenta que a apelada alega ter recebido cobranças de um débito de R\$ 2.189,14, referente a faturas em aberto concernentes ao período compreendido entre 05/2019 a 12/2019, porém não juntou documentos que comprovem tais cobranças.

Assim, entende que não há elementos que justifiquem a condenação imposta.

Outrossim, acrescenta que não há comprovação de cobrança abusiva, de modo que a sentença prejudica seu direito ao contraditório e deve ser reformada.

Além disso, defende que a apelada não demonstrou a ineficácia do serviço prestado, não tendo carreado aos autos, qualquer elemento que justifique a indenização pleiteada. Alega que o ônus da prova cabia à parte apelada, uma vez que se trata de fato constitutivo de seu direito.

Insiste que a ausência de nexo de causalidade entre a conduta da apelante e os alegados danos afastam qualquer possibilidade de responsabilização civil.

Prossegue questionando a condenação ao pagamento de R\$ 3.000,00, afirmando que não há comprovação de qualquer abalo moral sofrido pela apelada.

Assevera que, ainda que houvesse alguma falha na prestação do serviço, a situação não ultrapassaria o mero dissabor, não sendo suficiente para caracterizar dano moral indenizável.

Lado outro, mesmo que, em atenção ao princípio da eventualidade, se admita alguma irregularidade em sua conduta, argumenta que não há motivos para indenização. Destaca que o dano moral exige sofrimento efetivo, humilhação e constrangimento, além de um vínculo direto com a conduta da apelante, o que não se verifica nos autos. Alerta, também, para o risco da chamada "*indústria do dano moral*", que sobrecarrega o Judiciário com ações infundadas.

Subsidiariamente, caso a condenação por dano moral seja mantida, requer a redução do valor arbitrado, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Questiona a fixação dos honorários advocatícios em 20% do valor da causa, sustentando que não foi observada a complexidade do caso, tampouco os critérios legais do artigo 85 do CPC. Ressalta que se trata de uma ação indenizatória simples, que não exigiu esforço excepcional do advogado da apelada, especialmente considerando que o processo tramitou eletronicamente, dispensando deslocamentos. Assim, requer a redução do percentual de honorários advocatícios para os patamares mínimos previstos na legislação.

Finaliza, batendo-se pelo provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, julgando-se improcedente a ação.

Em caráter subsidiário, caso a indenização por danos morais seja mantida, pede redução do valor arbitrado, bem como diminuição da verba honorária para um percentual justo e razoável.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 81/82).

Contrarrazões a fls. 86/88, pelo desprovimento do apelo.

É a síntese do necessário.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

Isso assentado, observo que a relação estabelecida entre as partes, indiscutivelmente, é de consumo.

Destarte, a controvérsia deve ser analisada e decidida à luz do Código de Defesa do Consumidor.

Realmente, o art. 22 do CDC enquadra expressamente as concessionárias de serviço público, como é o caso da ré, à égide das normas consumeristas.

Comentando tal dispositivo, Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – RT – 4ª. ed. – pg. 644), observam que “*aplica-se o CDC, sempre que presente um consumidor, aos serviços públicos referentes ao fornecimento de água, energia elétrica, gás, telefonia, transportes públicos, financiamento, construção de moradias populares, etc*”.

Outrossim, o C. STJ já firmou entendimento no sentido da aplicação do CDC aos serviços de interesse geral, como é o caso dos serviços de telefonia.

A propósito, veja-se:

“Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações entre usuários e concessionária de serviço público. (...) II – Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações mantidas entre usuário e concessionária de serviços públicos, nos termos do ar. 7º, da Lei 8.987/95. Agravo regimental improvido” (AgRg. no Ag. 1022587-RS, STJ, 3ª T., Rel. Min. Sidnei Beneti, j. em 21.08.2008).

Insta anotar, ainda, que o suplicante, independentemente do fato de ter ou não vínculo jurídico com a requerida, é pessoa física e, via de consequência, consumidor por equiparação, nos exatos termos do art. 17, do CDC (Lei nº. 8.078/90).

Com efeito, o art. 17, do CDC, como já assentado em iterativa jurisprudência, prevê a figura do consumidor por equiparação, sujeitando à proteção do CDC aqueles que, embora não tenham participado diretamente da relação de consumo, sejam vítimas do evento danoso decorrente dessa relação.

Assentada a aplicação da legislação consumerista à espécie, anoto, via de consequência, que a análise da demanda deve ser efetuada à luz da principiologia inerente ao sistema de proteção do consumidor, em especial os princípios da boa-fé, facilitação de defesa dos direitos, hipossuficiência e direito à informação.

Outrossim, e examinada a situação dos autos, a conclusão que se impõe é a de que é cabível, a inversão do ônus da prova, já que cumpridos os requisitos constantes do art. 6º, VIII do CDC, que, assim, dispõe: “*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 experiência”.

Inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade do autor perante a ré, pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos serviços que oferece.

Em outras palavras, a situação discutida *in casu* envolve risco profissional, pelo que, a incumbência relativamente ao ônus, afigura-se mais fácil à demandada.

Nesse sentido é o magistério de Theotonio Negrão, José Roberto F. Gouvêa, Luis Guilherme A. Bondioli e João Francisco N. da Fonseca (*in* Código Processo Civil e legislação processual em vigor. 46ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014. pág. 476 e 477), no comentário do art. 333 do CPC, correspondente ao art. 373, do CPC em vigor:

“A inversão ou não do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, da Lei n. 8.078/90, depende da análise de requisitos básicos (verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor), aferidos com base nos aspectos fático-probatórios peculiares de cada caso concreto” (STJ-4ª T., REsp 284.995, Min. Fernando Gonçalves, j. 26/10/2004, DJU 22/11/2004).

“A chamada inversão do ônus da prova, no Código de Defesa do Consumidor, deve ser compreendida no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada ao 'critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segunda as regras ordinárias da experiência' (art. 6º, VIII). Vai daí não ser automática a inversão do ônus da prova. Para que ocorra, necessita ela de circunstância concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da 'facilitação da defesa' dos direitos do consumidor” (RT 783/332, Juiz Amorim Cantuária).

Destaco que não obstante respeitáveis posicionamentos contrários, este relator entende que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do CDC, é regra de julgamento e não de instrução.

Vale dizer; deve ser aplicada pelo Juízo, quando não mais houver meios para aclarar os fatos controvertidos, a fim de se evitar o *non liquet*.

Em outras palavras, dúvida não há de que a inversão do ônus não é automática. Submete-se a critério do Juiz e depende de juízo de valoração acerca verossimilhança da alegação.

É certo, outrossim, que tal juízo de valoração é feito com base nos elementos de fato apresentados pelo autor na petição inicial, pelo réu na contestação e, ainda, por aqueles colhidos durante a fase de instrução.

Bem por isso, forçoso convir que a inversão do ônus, ante o que se tem na legislação consumerista, acontece no momento da prolação da sentença, por se

tratar, como acima anotado, de regra de decidir ou regra de julgamento.

Nesse sentido é o magistério de Nelson Nery e Rosa Maria Andrade Nery, in Código de Processo Civil Comentado, 2ª ed., nota 21 ao art. 6º do CDC, pág.1659).

Isso assentado, verifico que invertido o ônus da prova, a ré não logrou demonstrar séria e concludentemente a regularidade dos equipamentos e/ou valores cobrados do autor, relativamente às contratações ns. 6218342 e 5284467.

Anote-se que ao contestar a ação (fls. 26/34), embora a ré tenha negado ter efetuado qualquer cobrança indevida em relação ao autor, não negou exatamente tê-lo cobrado em relação aos contratos supracitados e tampouco ter registrado em seu sistema interno as pendências financeiras em relação a eles.

A bem da verdade, a contestação primou pela generalidade nesse aspecto (cf. fls. 30).

Mais; a ré não cuidou de impugnar especificamente a documentação trazida com a réplica, demonstrando que o autor foi, sim, instado a devolver supostos equipamentos em seu poder, decorrentes das contratações ns. 6218342 e 5284467 e com 16 faturas em aberto.

A propósito, veja-se a mensagem encaminhada pela ré:

*"(...) De: Maria Rozeli Severino Da Costa
<maria.costal@telefonica.com
<mailto:maria.costal@telefonica.com> >
Enviada em: terça-feira, 28 de junho de 2022 13:19
Para: sonia@ettorehd.com.br <mailto:sonia@ettorehd.com.br>
Assunto: TELEFONICA*

*Olá,
Recebemos sua contestação referente a(s):
ID: 5116111
EMPRESA: CELSO PINTO RIBEIRO JUNIOR
CNPJ/CPF: 64313808868
Pedido: 6218342 | 5284467
Conta: 18268795 | 18268778
Produto: Soluciona ti
Reclamação: Sonia informa que não possui mais equipamentos e que fizeram a retirada a muito tempo contesta o valor gerado referente ao contrato e alega que a vivo informou que a mesma não possui débitos vigentes e pediu para desconsiderar.*

Parecer: Conforme análise em sistema não consta registro de devolução dos equipamentos referente aos contratos 6218342 e 5284467 ambos estão com status de restrição pendencia comercial devido 16 faturas pendentes de pagamento. Consta registro de varias tentativas de coleta sem sucesso, ressaltamos que o

cancelamento do VSTI é condicionado a devolução do equipamento e caso não ocorra o contrato volta a faturar. Caso o cliente não possua mais os equipamentos deve acionar a central 103 15 fazer abertura de " Sinistro" para solicitar o cancelamento e pagamento da máquina sinistrada.

Caso tenha interesse em regularizar os valores, contamos com centrais exclusivas para atendimentos de negociação da dívida do cliente Soluciona TI 0800 645 2905.

Peço por gentileza que o senhor avalie meu atendimento com uma nota de a 5. A pesquisa será enviada para o seu e-mail em até 5 dias. Sua avaliação é muito importante para mim.

Caso ainda tenha dúvidas, não hesite em nos contatar, através do Aplicativo Meu Vivo Empresas, ainda pela Central de Atendimento 10315.

Atenciosamente

Rozeli Costa

Atendente Experiência Cliente - Relacionamento Clientes B2B

Diretoria de Experiência Clientes B2B | Telefônica Brasil

Av. Barão de Studart, 3333 / Térreo

60120-002 | Fortaleza - CE

<mailto:pedro.furtado@telefonica.com> maria.costa1@telefonica.com

<http://www.telefonica.com.br/> www.telefonica.com.br |

<http://www.vivo.com.br/> www.vivo.com.br" (sic – fls. 65/66).

Note-se, ainda, que em sede recursal, a ré, ora apelante, não negou o encaminhamento do referido e-mail ao autor.

Em sendo assim, competia à ré a comprovação da relação jurídica subjacente e dos equipamentos e débitos dela decorrentes.

Contudo, não veio aos autos o contrato de prestação de serviços, documentos pessoais do autor ou mesmo gravação de eventual contratação feita por telefone.

Considerando a dimensão da suplicada, certamente deve contar com equipe e logística aptas a providenciar tais dados.

Contudo, nada foi feito nesse sentido.

Isto posto, era mesmo de rigor o acolhimento do pedido de declaração de inexigibilidade dos equipamentos e dos débitos discutidos nos autos, objeto da contratação subjacente.

No que tange aos danos morais, preservado o entendimento do Juízo a quo, tenho que a situação narrada foi incapaz de gerar danos morais.

Como cediço, a existência do dano, ainda que não repercuta no patrimônio do lesado, mas em outros interesses “*de ordem biológica, espiritual, ideal ou moral*” (SOUZA. Rabindranath Valentino Aleixo Capelo de. O Direito Geral de Personalidade. Coimbra: Coimbra Editora, 1995, p. 458.), é pressuposto essencial

para configurar a obrigação em reparar, na forma de indenização ou de compensação, isto porque, não há responsabilidade civil sem dano.

A jurisprudência brasileira ainda é controvertida, no que diz respeito à reparação do dano moral.

Alguns julgados batem-se pela indenização do dano moral puro, observando que o ser tem uma esfera de valores próprios que são postos em sua conduta, não apenas em relação ao Estado, mas, também, na convivência com seus semelhantes. Respeitam-se, por isso mesmo, não apenas aqueles direitos que repercutem no seu patrimônio material, mas aqueles direitos relativos aos seus valores pessoais, que repercutem nos seus sentimentos. A propósito, veja-se RDP 185/198.

Outros já não conseguem conceber indenização por danos morais, sem que esta apresente reflexos patrimoniais.

Independentemente, porém, do posicionamento que se adote, dúvida não há de que o pressuposto para a indenização, é a existência de “dor”, entendida, juridicamente, como prejuízo psicológico, decorrente do abalo da reputação pública, provocado por alguém, sem razão para tanto.

Em outras palavras, “dor” para efeito de danos morais, implica em violação, como ensina, Carlos Alberto Bittar, *“da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social)”* (BITTAR, Carlos Alberto. A reparação civil por danos morais. 3ª ed. 2ª tir. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.1999, p.45.).

Partindo-se de tal premissa, forçoso convir que não há que se cogitar de dano moral decorrente, exclusivamente, de cobrança indevida levada a efeito pela ré, máxime quando sequer aventado na inicial que o nome do autor tenha sido negativado a pedido da suplicada, relativamente às contratações aqui discutidas.

Portanto, conquanto a cobrança indevida se cuide de situação desagradável, apta a causar aborrecimento, certamente não configura violação dos direitos da personalidade do autor ou ainda abalo psíquico significativo, decorrente de sua valoração no meio em que vive e atua.

Demais disso, com a máxima vênia, não há nos autos elementos capazes de configurar o propalado desvio produtivo do consumidor, máxime quando não especificado detidamente na inicial as vezes em que o autor teria tentado solucionar a questão administrativamente junto à ré, ou seja, a descrição pormenorizada do propalado desvio produtivo.

Com efeito, cabendo observar que a necessidade de ajuizamento de ação judicial para solução da pendência, não gera, por si só, danos morais.

Logo, apesar do reconhecimento da inexigibilidade dos aparelhos e dos

débitos deles derivados, como observado alhures, à míngua de dano ao direito da personalidade, pedra angular da responsabilidade civil extrapatrimonial, não há que se falar em indenização por danos morais in casu, ficando, pois, provido o recurso da ré neste ponto para julgar improcedente esse pedido.

Face ao desfecho da lide ora apresentado, dúvida não há de que a sucumbência in casu foi parcial e recíproca.

De fato, na medida em que ambas as partes decaíram de seus pedidos.

Destarte, de rigor a redefinição das verbas de sucumbência.

Com efeito, à luz do disposto no art. 86, caput, do CPC, as partes arcarão, cada qual, com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários dos patronos adversos.

Logo, considerando-se as balizas impostas pelos §§ 8º e 2º, do art. 85, do CPC, ou seja, *“I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.” (sic)*, tenho que a fixação dos honorários, por equidade, no valor de R\$ 800,00, atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Anoto, ainda, que o valor dos honorários supramencionados não está em desacordo com a dignidade do exercício da advocacia, máxime considerando que a lide não versa sobre questões de alta complexidade e que não houve dilação probatória no processo, justificando-se, assim, o montante arbitrado.

No mais, fica mantida a sentença recorrida.

Ante todo o exposto, mais não precisa ser dito, para que se conclua que o parcial acolhimento do recurso da ré, é medida que se impõe.

Finalizando, deixo consignado, relativamente a recursos não ordinários, que todas as normas por elas destacadas foram consideradas, ainda que não citadas expressamente.

Nunca é demais lembrar que o prequestionamento não é numérico, mas sim temático, já tendo o E. Superior Tribunal de Justiça decidido, no AgRg no Ag. Nº 345.636-0-SP, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, Terceira Turma, Unânime, j. 16/08/2001, que: *“no que se refere ao prequestionamento, esta Corte o tem admitido de forma implícita. A ofensa a determinado dispositivo legal ou a divergência acerca de sua interpretação não requer, obrigatoriamente, que o referido dispositivo tenha sido mencionado no acórdão recorrido, desde que a questão federal tenha sido debatida no tribunal “a quo” (ver REsp. 260.142-DF, DJ de 16/04/2001, rel. Min. Jorge Scartezzini; EREsp 181.6820-PE, DJ de 16/08/1999, rel. Min. Eduardo Ribeiro; EREsp 144.844-RS, DJ de 28/06/1999, rel. Min. Luiz Vicente Cernicchiaro)”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com tais considerações, **pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso interposto pela ré.**

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator