



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000424490

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100877-22.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada TALITA GIORGETTE ALVARES RENDEIRO.

ACORDAM, em 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso e majoraram os honorários advocatícios, V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1100877-22.2023.8.26.0002

Apelante: Telefônica Brasil S.a

Apelado: Talita Giorgette Alvares Rendeiro

Comarca: São Paulo - 8ª Vara Cível do Foro Regional II - Santo Amaro

Juiz (a) de 1º Grau: Bruno Santos Vilela

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 31834

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – TELEFONIA – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c obrigação de não fazer – Sentença de procedência – Débitos não reconhecidos que geraram inscrições do nome em cadastro de devedores mantidos por órgãos de proteção ao crédito – Incidência do CDC, artigo 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II – Relação jurídica e débitos não comprovados – Defeito na prestação de serviços configurado – Inexigibilidade cabível – Negativação indevida do nome – Dano moral configurado – Indenização devida – Quantum arbitrado em valor condizente com o evento danoso a não comportar redução – Ônus do decaimento devidos pela ré – Princípios da causalidade e sucumbência – Honorários advocatícios – Redução – Descabimento – Litigância de má-fé – Descabimento - Sentença mantida – **Recurso desprovido**; e, majorados os honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11).

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença proferida em 31/10/2024 (fls. 254/259), de relatório adotado, que julgou procedente a ação para “(a) *DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre a autora e os débitos negativados pela requerida (fatura datada em 09/05/2021, proveniente do contrato 0000899931499627, no valor de R\$ 342,00; fatura datada em 09/05/2021, proveniente do contrato 0000899931510504, no valor de R\$ 1.266,00; fatura datada em 03/05/2021, proveniente do contrato 0000899931499652, no valor de R\$ 555,00; fatura datada em 03/05/2021, proveniente do contrato 0000899931579477, no valor de R\$ 929,00 e fatura datada em 19/04/2021, proveniente do contrato 0000899931579502, no valor de R\$*

780,00), bem como a inexigibilidade dos débitos a ela referidas até a presente data; (b) CONDENAR a ré a retirar o nome da autora do rol de maus pagadores referente aos débitos supra mencionados; (c) CONDENAR a ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, atualizado monetariamente desde a prolação da sentença (Súmula 362/STJ), acrescido de juros de mora a contar do ato ilícito (primeira negativação) (Súmula 54/STJ). Salvo previsão contratual em sentido contrário e a ser observada, a atualização do valor deverá obedecer as seguintes variáveis: (a) até 27/08/2024 (inclusive), a correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora são de 1% ao mês; (b) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo. CONDENO a ré ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 15% sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil”.

Apelo da ré (fls. 262/279) alegando, em síntese, que há vínculo jurídico entre as partes, pois a autora foi titular de linhas telefônicas, “contas nº. 899931579502, 899931579477, 899931510504, 899931499627 e 899931499652, estando todas ativas pelo período de 12/02/2021 até 05/07/2021”, tendo deixado faturas em aberto, de modo que as cobranças objetadas decorreram do exercício do seu direito de credor, como prevê o CC, art. 188, I; discorre sobre a validade dos registros sistêmicos como prova judicial; que a não apreciação dos documentos eletrônicos constitui cerceamento de defesa; que não há dano moral indenizável; e, que caso mantido o entendimento, a condenação ao pagamento dos ônus sucumbenciais deve ser afastada, na medida em que atuou no exercício regular do seu direito, tendo a requerente dado causa ao ajuizamento do processo. Pede provimento para modificação da sentença, e alternativamente a redução dos valores da indenização e dos honorários advocatícios.

Contrarrazões às fls. 285/294, com pedido de condenação da ré ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 25/11/2024, é tempestiva e preparada (fls. 280/281).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “(...) *A controvérsia cinge-se quanto à existência e exigibilidade do débito que ensejou a negativação do nome da parte autora, bem como, em cumulação sucessiva, em saber se há danos morais compensáveis. Considerando que a parte autora afirma desconhecer a contratação, é ônus da requerida demonstrar minimamente a existência da contratação sub iudice. Todavia, não o fez: não produziu mínima prova documental nesse sentido, limitando-se a colacionar telas sistêmicas, que se equiparam a declarações unilaterais. Ressalto que a negativação é incontroversa, porquanto admitida pela requerida em sua peça defensiva. Percebe-se que a autora nega a responsabilidade pelos débitos e, em se tratando de fato negativo, incumbe à ré a prova da regularidade do crédito que detém. Consigno, ainda, que a autora comprovou que no período da contratação não residia no endereço que consta no cadastro da requerida (fls. 197-215). Evidente, portanto, a inexistência de relação jurídica entre a autora e a requerida, bem como a irregularidade na negativação promovida pela ré. A propósito: (...) De rigor, pois, a procedência da pretensão declaratória. Os danos morais decorrem de lesão a interesse não patrimonial. Trata-se, portanto, de ofensa a direitos da personalidade (art. 12 e seguintes do Código Civil), conceituados, segundo os ensinamentos de Maria Helena Diniz, como direitos subjetivos da pessoa de defender o que lhe é próprio, ou seja, a sua integridade física; a sua integridade intelectual e sua integridade moral. O art. 5º, X, da Constituição Federal assegura o direito à compensação pelo dano moral decorrente da ofensa à honra, à imagem e à intimidade das pessoas. Já no plano infraconstitucional, os artigos 12 e seguintes do Código Civil elencam um rol exemplificativo dos direitos da personalidade. Os*

artigos 186, 187 e 927, caput, todos do Código Civil, igualmente cuidam da responsabilidade civil extracontratual e do o direito à compensação pela prática de abuso do direito ou de ato ilícito. Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Em se tratando tanto de fato quanto de vício do serviço, os art. 14, caput, e 20, caput, todos da Lei 8.078/90 consagram a responsabilidade civil objetiva, porquanto a reparação dos danos causados ao consumidor independe da existência de culpa. No caso dos autos, o requerente foi cobrado por dívida inexistente, inserindo-se seu nome em cadastro de inadimplentes de forma indevida. Em se tratando tanto de fato quanto de vício do serviço, os art. 14, caput, e 20, caput, todos da Lei 8.078/90 consagram a responsabilidade civil objetiva, porquanto a reparação dos danos causados ao consumidor independe da existência de culpa. No caso dos autos, o requerente foi cobrado por dívida inexistente, inserindo-se seu nome em cadastro de inadimplentes de forma indevida. Em casos dessa natureza, consoante entendimento jurisprudencial consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a configuração do dano moral é in re ipsa, dispensando a produção de prova, posto que decorrente da própria ilicitude do comportamento da empresa. A propósito: (...) Em relação ao montante a ser compensado, é consolidado, tanto na doutrina quanto na jurisprudência, o entendimento de que o valor estipulado deve atender de forma justa e eficiente as seguintes funções: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica), tomando-se por base aspectos do caso concreto, extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos. Além disso, o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima. Nesse passo, considerando a condição econômica da ré, o quantum deve ser

fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), eis que referido valor se mostra razoável e proporcional, servindo seu caráter pedagógico e não ensejando o enriquecimento sem causa da autora. Sendo assim, o acolhimento da pretensão autoral é medida de rigor (...)”.

Como relatado na sentença, a autora, ora apelada, alega que *“desconhece o débito que lhe é imputado pela requerida (fls. 04, fatura datada em 09/05/2021, proveniente do contrato 0000899931499627, no valor de R\$ 342,00; fatura datada em 09/05/2021, proveniente do contrato 0000899931510504, no valor de R\$ 1.266,00; fatura datada em 03/05/2021, proveniente do contrato 0000899931499652, no valor de R\$ 555,00; fatura datada em 03/05/2021, proveniente do contrato 0000899931579477, no valor de R\$ 929,00 e fatura datada em 19/04/2021, proveniente do contrato 0000899931579502, no valor de R\$ 780,00). Surpreendeu-se ao descobrir a negativação. Pretende a declaração de inexigibilidade do débito, bem como seja compensada pelos danos morais suportados”.*

Juntou a apelada extratos obtidos junto aos sistemas da Serasa e SCPC demonstrando as seguintes negativações promovidas pela ré: 1) contrato nº 0000899931499627, datado de 09/05/2021, no valor de R\$ 342,00; 2) contrato nº 0000899931510504, datado de 09/05/2021, no valor de R\$ 1.266,00; 3) contrato nº 0000899931499652, datado de 03/05/2021, no valor de R\$ 555,00; 4) contrato nº 0000899931579477, datado de 03/05/2021, no valor de R\$ 929,00; e, 5) contrato nº 0000899931579502, datado de 19/04/2021, no valor de R\$ 780,00 (fls. 14/22).

Também apresentou *prints* de aplicativo de mensagens (fls. 176/179) e comprovantes de residência (fls. 200/215).

No caso, por se tratar de relação de consumo, ainda que por equiparação, compete à operadora de telefonia demonstrar e provar a contratação de serviços pelo consumidor; inteligência do CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II.

Alega a apelante que a apelada *“foi titular das linhas*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

telefônicas nº. 11-2572-1898, 11-2048-5121, 11-2041-4750, 11-2041-1228 e 11-2025-6494, vinculadas às contas nº. 899931579502, 899931579477, 899931510504, 899931499627 e 899931499652, estando todas ativas pelo período de 12/02/2021 até 05/07/2021”.

Juntou a recorrente *prints* sistêmicos, faturas, relatórios de chamadas, além de extratos de pesquisas obtidos junto aos sistemas do SCPC e Serasa (fls. 41/42, 45/48 e 88/163).

Em réplica, a apelada alega que não há prova das contratações das linhas, sendo certo que os endereços e números telefônicos são distintos do seus, além de haver divergência em relação ao e-mail informado; e, impugna as capturas de telas sistêmicas.

A ré/apelante alega regularidade das contratações dos serviços e, para tanto, junta *prints* do seu sistema interno.

Com relação ao valor probante de informações sistêmicas, estabelece o NCPC, art. 439: “*A utilização de documentos eletrônicos no processo convencional dependerá de sua conversão à forma impressa e da verificação de sua autenticidade, na forma da lei*”; e, o art. 441 dispõe que: “*Serão admitidos documentos eletrônicos produzidos e conservados com a observância da legislação específica*”.

E o art. 425 da lei processual preceitua que “*Fazem a mesma prova que os originais: (...) V - os extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem*”.

Informações de sistema, comuns na atualidade em razão da informatização das relações comerciais, a despeito de serem produzidas de forma unilateral, podem ser admitidas, desde que aliadas a elementos de prova a indicar regularidade, situação que não se verifica no caso dos autos.

As telas sistêmicas apresentadas pela recorrente, que se

tratam de meros cadastros, não estão acompanhadas de provas de pedidos de adesões aos serviços, tais como gravações telefônicas e formulários físicos/eletrônicos devidamente assinados. Além disso, não há prova de que as contratações tenham sido precedidas de apresentação de documento de identificação.

E como bem fundamentado na sentença, a autora/apelada *“comprovou que no período da contratação não residia no endereço que consta no cadastro da requerida (fls. 197-215). Evidente, portanto, a inexistência de relação jurídica entre a autora e a requerida, bem como a irregularidade na negativação promovida pela ré”*.

Nessa quadra, não se desincumbiu a ré/apelante do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e NCPC, art. 373, inciso II), do que prevalece declaração de inexistência da relação jurídica e débitos impugnados.

E da indevida negativação do nome em cadastro de devedores mantidos por órgãos de proteção ao crédito resulta indubitoso reflexo subjetivo íntimo caracterizador de dano moral, de natureza *in re ipsa*, atraindo o dever de indenizar, conforme tem o vitimado assegurado na CF, art. 5º, X.

A indenização por dano moral é arbitrada com consideração das circunstâncias do evento e a extensão do dano (CC, artigo 944), decorrente da inclusão de 05 anotações em cadastros de inadimplentes, bem como os princípios do desestímulo, da proporcionalidade e da razoabilidade, mas sem perder de vista a moderação exigida na salvaguarda de enriquecimento via ação, de modo que, no caso, é mantido o valor de R\$ 8.000,00 da sentença, que se revela adequado, não se mostrando excessivo, nem diminuto, e incapaz de causar o enriquecimento ilícito da autora, guardando proporcionalidade com o dano moral suportado, não sendo caso de redução.

Os ônus do decaimento são devidos pela empresa apelante, na incidência dos princípios da causalidade e sucumbência (NCPC, art. 85).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

E, os honorários advocatícios foram adequadamente fixados em percentual previsto no NCPC, art. 85, § 2º (15% sobre o valor da condenação), redundando em valor compatível com o trabalho desenvolvido pelo patrono da autora, não sendo caso de redução.

Nessa quadra, o recurso é desprovido, e a sentença mantida também com ratificação de seus fundamentos.

E, por oferecidas contrarrazões, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré para 20% (NCPC, art. 85, §11).

Indefiro aplicação de pena por litigância de má-fé, requerida pela apelada em contrarrazões, pois não caracterizadas as hipóteses do NCPC, art. 80, cuidando de normal defesa e acesso à via recursal diante do princípio do duplo grau de jurisdição.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**; e, majoro os honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11).

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)