



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013113-82.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ALEX ALEXANDRE DA COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44099.

Apelação nº 1013113-82.2024.8.26.0577.

Comarca: São José dos Campos.

Apelante: Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado: Alex Alexandre da Costa.

Juiz prolator da sentença: Fábio Sznifer.

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Apontamento no cadastro de maus pagadores. Prova da contratação que constitui ônus da ré. Telas do sistema interno da empresa que foram unilateralmente produzidas e não são aptas a comprovar a relação jurídica. Responsabilidade objetiva. Dano moral in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$6.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e que não comporta redução. Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 159/162, cujo relatório se adota, para **(i)** declarar inexistente a relação havida entre as partes; **(ii)** condenar a ré na obrigação de cancelar imediatamente a referida *tag*, bem como se abster de descontar valores do autor, cobrá-lo extrajudicialmente ou inscrevê-lo em cadastro de inadimplentes por tal contrato; e **(iii)** condenar a ré ao pagamento de R\$6.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária e juros de mora a partir do arbitramento. Pela sucumbência majoritária, custas, despesas processuais e honorários advocatícios foram carreados à ré, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformada, apela **a ré**, sustentando que em consulta ao seu sistema constatou que o autor foi cliente no período de 16/09/2012 a 23/07/2024, optante pela modalidade pré-pago débito; que a rescisão contratual pode ser realizada por ambas as partes desde que seja solicitada com 30 dias de antecedência, conforme termo aderido pelo cliente; que na hipótese de venda ou troca do veículo, compete ao cliente informar a companhia da ocorrência, além de remover e substituir a etiqueta eletrônica; que no caso, não há registros de atendimento com solicitação de cancelamento dos serviços de modo que o contrato permaneceu ativo; que não houve qualquer cobrança indevida, mas sim inadimplência reiterada por parte do cliente, que não realizou o pagamento dos valores correspondentes ao período ativo do contrato firmado; que não houve qualquer ato ilícito praticado pela ré, não havendo justa causa para o pagamento de indenização; que o autor não comprova o suposto abalo moral que teria suportado; e que na remota hipótese de ser mantida a condenação, o valor arbitrado deverá ser reduzido (fls. 166/184).

Houve resposta (fls. 190/194).

É o que importa ser relatado.

O apelo não é de ser provido.

O autor teve seu nome inscrito no rol de maus pagadores devido a uma cobrança do serviço *Sem Parar*, vinculado a um veículo alienado no ano de 2019. Informa que a cobrança se refere ao ano de 2023 e nega a contratação do serviço. Requer a condenação da ré ao pagamento de R\$20.000,00 a título de indenização por danos morais, bem como a exclusão de todas as dívidas indevidamente lançadas em seu nome.

Ao contestar o feito, a ré aduziu que o autor contratou os serviços prestados, não sendo localizado em seus sistemas quaisquer

pedidos de cancelamento, de modo que as faturas geradas são devidas.

A demanda foi julgada parcialmente procedente nos termos relatados, motivando o apelo da ré.

Em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença não comporta reforma.

Ainda que a ré defenda a regularidade da cobrança, não se encontra nos autos qualquer elemento que permita aferir a existência da contratação do serviço pelo autor.

Aliás, como bem apurado em sentença, *o réu não juntou qualquer contrato realizados pela parte autora, nem os respectivos documentos que embasaram tal contrato, afirmando genericamente a necessidade de cumprimento de pacto, que a parte ré sequer juntou aos autos. Ademais, o réu sequer esclareceu a forma de contratação, nem trouxe qualquer elemento mínimo de que a "tag" tenha sido solicitada pelo consumidor, muito menos que esta tinha benefícios que lhe favoreciam. Ao revés, não consta dos autos qualquer elemento mínimo que justifique a cobrança efetuada pela parte ré, em especial os valores ali lançados.* (fls. 160, realces não originais)

Os únicos elementos apresentados foram juntados já em sede recursal, tratando-se de *prints* do sistema interno da ré. Estes, além de unilateralmente produzidos, não oferecem substrato probatório convincente da relação jurídica entre as partes.

As telas não contêm informações ou qualquer outro elemento demonstrando que o autor tenha efetivamente solicitado os serviços, ao passo que a prova da contratação do autor era imprescindível para amparar a cobrança realizada.

Nessa linha:

INDENIZAÇÃO. Danos morais. Inclusão indevida no cadastro de devedores da Serasa. Sentença que julgou improcedente o pedido. Empresa que determinou a negativação, mas não comprovou de forma suficiente a contratação do serviço pelo apelante. Juntada de documentos unilaterais, referentes à reprodução de seu sistema interno. [...]. (TJSP, Apelação n. 1050620-39.2013.8.26.0100, 4ª Câmara de Direito Privado, rel. Teixeira Leite, j. 27/11/2014). (Grifo não original).

Ação declaratória e de indenização por danos morais, decorrente de negativação indevida, por ausência de prova da alegada contratação. Em primeiro grau, decisão de parcial procedência, com fixação da indenização em R\$ 10.000,000. Falta de provas de contratação válida da linha telefônica. Cópia de texto/imagem de tela de computador não serve como prova de contratação válida. Unilateralidade. Documento ilegível. Ausência de provas da utilização dos serviços prestados pela ré. Negativação considerada indevida. Aplicação analógica do teor da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Danos morais caracterizados, de natureza "in re ipsa". Dever de indenizar que se impõe. [...]. (TJSP, Apelação n. 1051503-83.2013.8.26.0100, 5ª Câmara de Direito Privado, rel. Edson Luiz de Queiroz, j. 21/05/2014). (Grifo não original).

Prestação de serviços de telefonia. Contratação de serviços negada. Débito apontado. Danos morais. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória. 1. Negada a relação contratual pela usuária autora, cabia à ré demonstrar a efetivação da contratação, seja por tratar-se de prova de fato positivo, seja porque a relação consumerista autoriza a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do

Consumidor. 2. Simple print da tela dos sistemas da ré não se erige em prova inequívoca do acordo de vontades, da contratação firme e acabada, e da assunção de obrigações pelas partes contratantes. 3. A ausência de provas da contratação resulta em incerteza do débito e, consequentemente, na irregularidade do gravame dele decorrente. 4. A negativação indevida, por si só, é suficiente a causar o prejuízo moral, que está in re ipsa, de acordo com pronunciamentos do Superior Tribunal de Justiça. 5. Caracterizado o dano moral, a indenização a esse título deve ter conteúdo didático, de modo a coibir a reincidência do causador do dano, sem proporcionar enriquecimento sem causa à vítima do dano moral. 6. Deram provimento ao recurso. (TJSP, Apelação n. 0101061-80.2009.8.26.0100, 25ª Câmara de Direito Privado, rel. Vanderci Álvares, j. 07/11/2013). (Grifo não original).

Dessa forma, a ré não se livrou do ônus de comprovar a regularidade do crédito que afirmava possuir, seja nos termos do artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil ou por força do artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor.

Na hipótese em comento, a responsabilidade da ré é manifesta, pois compete a ela o desempenho de serviços seguros e eficientes, devendo arcar com qualquer dano que venha causar a terceiros, em razão de eventual falha ou deficiência em seu sistema (*artigos 14, caput e 21 do Código de Defesa do Consumidor*).

Tampouco importa perquirir se a ré agiu com dolo ou culpa. A hipótese, aqui, é de responsabilização **objetiva** da empresa recorrente, pelo **risco de sua atividade**, de modo que deve indenizar os danos suportados pelo autor.

Ressalte-se ainda que sequer há necessidade de produção de qualquer prova acerca da ocorrência de situação vexatória específica ou dos dissabores concretos que tenham resultado desta experiência, pois a lesão, em casos como o semelhante, ocorre *in re ipsa*, ou seja, é presumida do próprio fato.

Acerca do tema, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

É consolidado nesta Corte Superior de Justiça o entendimento de que a inscrição ou a manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar e constitui dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos. (STJ, AgRg no Ag 1379761/SP, 4ª Turma, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 26/04/2011).

Assim sendo, caracterizado o dano moral, impõe-se o reconhecimento do dever de indenizar.

A indenização, por sua vez, deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesando tais elementos, e levando-se em consideração as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente o grau de culpa da ré e os prejuízos morais ocasionados ao autor, que teve seu nome maculado indevidamente, o valor da indenização por dano moral deve ser ***mantido em R\$.6000,00***, quantia esta que se mostra razoável e suficiente para repreender a ré, de modo que não venha reiterar sua conduta indevida e ilícita, ao tempo em que compensa o autor pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar-lhe locupletamento sem causa.

Insta salientar que o *quantum* se encontra em consonância com o padrão adotado por esta Colenda Corte:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços de Pedágio Automático "Sem Parar". Consumidor demandante que alega desconhecer a dívida que deu origem à restrição contra o seu nome no cadastro negativo do Serasa. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO da Empresa ré, que insiste na total improcedência da Ação, pugnando subsidiariamente pela redução do "quantum" indenizatório. RECURSO ADESIVO do autor, que pugna pela majoração da indenização moral para R\$ 20.000,00, bem ainda na aplicação da Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça, na condenação da ré em obrigação de fazer consistente na baixa dos débitos declarados inexigíveis e em obrigação de não fazer consistente na proibição de reinclusão de seu nome nos cadastros negativos de crédito. EXAME DOS RECURSOS: **Empresa ré que trouxe aos autos "prints" de seu Sistema Interno, 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. Restrição indevida bem configurada. Declaração de*

*inexigibilidade do débito que era mesmo de rigor. **"Negativação indevida que implica dano moral "in re ipsa". Indenização correspondente, arbitrada na sentença em R\$ 12.000,00, que deve ser mantida no mesmo patamar, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade.** (...). Sentença mantida. RECURSO DA EMPRESA RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO ADESIVO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO NA PARTE CONHECIDA. (TJSP; Apelação Cível 1001920-22.2024.8.26.0011; Rel. Daise Fajardo Nogueira Jacot; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 30/12/2024) (realces não originais)*

*Prestação de serviços – Pagamento automático de pedágios (**"Sem Parar"**) – **Negativação indevida – Indenização por dano moral majorada para R\$ 10.000,00, conforme precedentes desta Câmara** – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1011054-03.2022.8.26.0348; Rel. Mário Daccache; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 29/11/2024) (realces não originais)*

*RESPONSABILIDADE CIVIL - **Prestação de serviço "Sem Parar" de pagamento de pedágios e estacionamento - Cobrança indevida e inclusão em órgão de proteção ao crédito** - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de parcial procedência - Apelo de ambas as partes - Inexigibilidade do valor cobrado - Ilegalidade da negativação - **Danos morais caracterizados - Valor arbitrado em quantia reduzida - Majoração**, porém, não no valor pretendido - Artigo 944 do Código Civil - Juros de mora - Termo inicial - Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça - Aplicabilidade da taxa SELIC, deduzido o incide de atualização monetária, a partir de 30 de agosto de 2024 - Artigo 406, § 1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº Lei nº 14.905/24 - Apelação do autor parcialmente provida,*

desacolhida a da ré na parte não prejudicada (TJSP; **Apelação Cível 1000999-87.2024.8.26.0100**; Rel. Carlos Henrique Miguel Trevisan; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 29/11/2024) (realces não originais)

*APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. Reparação de danos morais – Empresa "Sem Parar" – Negativação indevida" – Sentença de procedência. Irresignação do autor – Pedido de majoração dos danos morais - Cabimento – Inexistência de relação jurídica – **Negativação indevida do nome do autor em cadastro de inadimplentes – Indenização fixada em R\$ 10.000,00, segundo critérios de proporcionalidade e razoabilidade** – **Precedentes desta C. Câmara** – Honorários sucumbenciais que devem mesmo ser fixados sobre o valor da condenação, no montante de 15%, que remunera adequadamente o d. patrono. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.* (TJSP; **Apelação Cível 1004268-35.2023.8.26.0306**; Rel. Michel Chakur Farah; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 27/09/2024) (realces não originais)

Destarte, por ter dado adequada solução à causa, a respeitável sentença recorrida merece ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por conseguinte, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários fixados na sentença para 12% do valor da condenação, levando-se em conta o trabalho adicional realizado em grau de recurso e os critérios previstos no § 2º do mesmo artigo 85.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator