



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000400824

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059050-55.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado/apelante JOSIMAR HENRIQUE CARNEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Por maioria de votos, negaram provimento ao recurso do autor e deram provimento ao recurso do réu, vencido o relator que negava provimento ao recurso da ré e dava parcial provimento ao recurso do autor, e que declara voto. Fica como relator designado o 2º juiz (FC).", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FERREIRA DA CRUZ, vencedor, EDUARDO GESSE, vencido, DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), MICHEL CHAKUR FARAH E VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE.

São Paulo, 23 de abril de 2025

FERREIRA DA CRUZ
RELATOR DESIGNADO
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1059050-55.2023.8.26.0576.

Apelantes/Apelados: Josimar Henrique Carneiro e Telefônica Brasil S/A.

Ação: Indenização por Danos Morais c.c. Inexistência de Débito.

Origem: 4ª Vara Cível de São José do Rio Preto.

Juíza de 1ª instância: Dra. Andressa Maria Tavares Marchiori.

Voto nº 14.173.

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. Pretensão de ver declarada a inexistência de desconhecida dívida. Hipótese em que a fornecedora logrou êxito em demonstrar a origem do débito que se negou. Autor que, em genéricas causa de pedir e réplica, entre outras coisas, não alega que, entre 2020 e 2021, não residiu no endereço inscrito nas faturas da época. Aliás, sequer coligiu prova/comprovante de que ele efetivamente mora onde declarou na inicial, o que deveria ter sido investigado na origem. Quadro a alumiar o vínculo obrigacional e a cancelar as telas sistêmicas reproduzidas, aqui não isoladas. Não se tem notícia de estelionatário que fraude o sistema de telefonia em benefício da sua própria vítima. Isso é extraordinário e sequer foi descrito ao longo do contraditório ou explicado neste recurso. Danos morais não verificados. Litigância de má-fé configurada, a recomendar a análise administrativa pelo órgão de classe competente. Precedentes desta Câmara. Pedido improcedente. Sucumbência invertida e redimensionada. Recurso da ré provido, desprovido o do autor, com observação e determinação.

Prima facie, o Eminentíssimo relator, Des. Eduardo Gesse, elaborou o seguinte relatório (fls. 225/226), que adoto:

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Pedido de Danos Morais e Tutela de Urgência, cuja sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, a fim de declarar inexistente e inexigível a inscrição no cadastro de inadimplentes do débito no valor de R\$ 306,24, com ocorrência em 23/06/2021 e, condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 7.000,00,

corrigida monetariamente, desde a sentença, segundo a Tabela Prática do TJSP e com incidência de juros de mora de 1% ao mês, desde 23/06/2021. Condenou-se, ainda, a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais em favor do patrono da parte contrária em 10% (dez por cento) do valor da condenação (fls. 146/149).

Inconformada, a parte ré apela aduzindo, em síntese, que, ao contrário do entendimento do MM. Juiz a quo, ficou comprovado, por meio de telas sistêmicas, registros de pagamentos e demonstrativos de débitos adimplidos, que o autor foi titular do contrato nº 899934163998, vinculado ao telefone (17) 3229-6955, o qual permaneceu habilitado durante o período de 20/04/2020 a 08/09/2021. E, que a parte apelada não está sendo cobrada por tal débito e, ainda que fosse, seria devido, pois decorre de sua inadimplência. Defende que o autor realizou o pagamento de diversas faturas que foram encaminhadas à sua residência, não havendo, pois, que se falar em desconhecimento da contratação e dos débitos pendentes. Diz que a documentação apresentada é hábil para comprovar a relação contratual mantida entre as partes, ao passo que o autor contratou, utilizou, pagou por um período e deixou de arcar com os pagamentos de forma voluntária. Alega que inexistente qualquer conduta por si praticada capaz de impor ao autor sofrimento, dor, humilhação ou constrangimento que atingisse sua psique. E, que não há qualquer sentido para a condenação em danos morais fixada. Requer, caso não seja esse o entendimento, a redução do quantum fixado. Alega ser descabida a condenação em honorários advocatícios em seu desfavor. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 152/163).

O apelo foi contrariado às fls. 180/188.

A parte autora também interpõe recurso de apelação aduzindo, em síntese, que o valor da condenação foi insuficiente, tanto do ponto de vista de compensação moral, quanto do ponto de vista de coibir a

empresa a reincidir no ilícito. E, que tal quantia não é capaz de compensá-lo pelos danos sofridos pela indevida negativação de seu nome. Defende que seria minimamente razoável que a condenação no valor fixado surta efeitos pedagógicos ou desestímulo de alguma maneira a empresa ré. Alega que, em razão do ocorrido, ficou quase três anos com seu nome restrito. Afirma que a majoração do montante atualmente fixado não gerará enriquecimento sem causa por parte dele e, nem mesmo remotamente, tornar-se-á onerosa ou insuportável à empresa ré. Pugna pela fixação de indenização no valor de R\$ 18.000,00, e pela fixação dos honorários de sucumbência com base no critério da equidade, observada a Tabela da OAB. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 166/176).

Apresentada as contrarrazões às fls. 189/207.

Tempestivos, preparado o recurso da ré e sem preparo o recurso do autor por ser beneficiário da justiça gratuita, o feito está pronto para julgamento.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 161/162 e 213/215).

É o relatório.

Sua Excelência, em alentado voto (nº 1.170), deu parcial provimento ao recurso do autor, desprovido o da ré, com base no silogismo a seguir ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SERVIÇOS DE TELEFONIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarou inexigível a dívida sub judice e condenou a empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais pela indevida negativação do nome do autor. Apelação de ambas as partes. Insurgência da ré quanto à procedência da demanda. Apelo do autor quanto ao valor arbitrado à título de danos morais. Ré que não

se desincumbiu de seu ônus probatório. Inteligência do art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC. Ausência de contrato que corrobore as alegações da apelante. Telas do sistema interno da apelante, todas de formação unilateral, desprovidas de assinatura de qualquer das partes. Vínculo negocial entre os litigantes não comprovado. Dano moral in re ipsa caracterizado pela indevida negativação do nome do autor. “Quantum” indenizatório que comporta majoração para R\$10.000,00. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Precedente deste e. TJSP. Sentença reformada apenas no valor indenizatório. Recurso da ré desprovido. Recurso do autor parcialmente provido.

Conclusão à qual, sempre com todo respeito, não adiro.

Ressalte-se, desde já, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do polo consumidor¹, sem que isso, todavia, implique certeza de vitória.

Com efeito, em **genérica** causa de pedir e **sem afirmar** não ser ou ter sido cliente da ré **alguma vez**, afirma o autor:

5. Neste momento o Autor ficou indignado, pois desconhece a origem do referido débito. Não houve qualquer aviso, notificação ou mesmo cobrança sobre tal dívida. O demandante simplesmente tomou conhecimento através de terceiros, o que o deixou ainda mais constrangido.

6. Consternado com a situação, o Autor, através de seu patrono, notificou extrajudicialmente a

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

empresa Requerida na intenção de obter maiores informações sobre a origem do débito (doc. 02). Contudo, até o momento a empresa quedou-se inerte. Assim, o Autor continuou sem saber do que se tratava tal dívida, permanecendo com seu nome negativado sem qualquer justificativa plausível por parte da empresa responsável pela restrição (sic) (fls. 02/03).

Repita-se: o autor não nega ter mantido relação jurídica com a ré, a se insurgir – com maior ênfase – porque *não houve qualquer aviso, notificação ou mesmo cobrança sobre tal dívida (sic).*

Essa estratégia é bem conhecida desta Corte: a parte, sem nada de específico dizer na sua inicial, aguarda a contestação para ver os documentos que a fornecedora dispõe. Aqui, à luz de fls. 25/26, 30/31, 33 e 71/124, **vacilou o autor**: primeiro referiu que *NÃO FOI cliente da Ré nos anos de 2020/2021 (sic)* (item 19 – fls. 138), **sem abordar período anterior e posterior a essa referência**, depois afirmou *nunca ter feito nenhum pagamento à Ré, vez que não foi seu cliente (sic)* (item 21 – fls. 139), elementos **não descritos na inicial**.

Um detalhe **importante**: a **também genérica** réplica não alega que o autor, entre 2020 e 2021, não residiu na r. Pedro Moura nº 190, Parque da Cidadania, São José do Rio Preto/SP, CEP 15047-232; aliás, **no tema endereço**, sequer há prova/comprovante de que ele **efetivamente** mora na rua Labib Abdala Saad nº 370, **na mesma** São José do Rio Preto/SP, CEP 15047-204 (fls. 01), o que **deveria** ter sido investigado na origem, o que remanesce como observação.

Tal quadro indica que a fornecedora logrou êxito em demonstrar a origem da dívida, ao exhibir documentos aptos a comprovar a prestação dos serviços de telefonia que originaram os débitos inscritos: telas sistêmicas aliadas a faturas anteriores (fls. 25/26, 30/31, 33 e 71/124).

A dúvida quanto ao endereço poderia ter sido elidida v.g., pela emissão da segunda via de conta de serviços básicos antiga (água, luz, telefone, etc.) ou por requerimento específico, ao Juízo, de diligência para esse fim, o que não foi sequer esboçado, e para tudo isso não era ele hipossuficiente.

Tais elementos apenas reforçam a ideia de que a parte faz uso de argumentos indiscriminadamente, sem embasamento fático, realidade típica no âmbito das demandas predatórias², como esta.

Conclui-se, portanto, que **as provas carreadas pela ré não se mostram isoladas**, pois corroboradas pela ausência de impugnação específica da titularidade da linha telefônica vinculada às faturas inadimplidas e pela falta de esclarecimento a respeito do endereço constante do cadastro da operadora; de modo que é possível cancelar a dinâmica descrita pela fornecedora.

É que, como abordei em sede doutrinária³, os reflexos jurídicos fomentados pelo tráfico de massa acabam não sendo resultado da vontade negocial das partes, mas da valoração que o ordenamento jurídico atribui aos seus comportamentos. Assim, é suficiente uma atuação de vontade, definida como ato sem o significado de declaração, dirigido a produzir uma situação de fato correspondente ao efeito jurídico pretendido pelo sujeito, e que se expressa pela realização de um ato de cumprimento, de apropriação ou de utilização de uma prestação. Por isso, não há motivo para diferenciar as declarações de vontade das condutas socialmente típicas.⁴

Trata-se do reconhecimento social de que simples ações humanas, com ou sem capacidade, bastam a estabelecer

² Numopede-TJSP, Enunciado 1, DJE, de 19.06.2024, p. 2.

³ *Teoria geral das relações de consumo*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 49/50, i. 2.1.

⁴ Adalberto Pasqualloto. Oferta e publicidade no Código de Defesa do Consumidor. In: Lopez, Teresa Ancona e Aguiar Júnior, Ruy Rosado de (coord.). *Contratos de consumo e atividade econômica*. Série GVlaw. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 45/47.

vínculos obrigacionais; daí a moldura do que a doutrina portuguesa⁵ denomina *comportamento concludente* ou *contratação de fato*.⁶

À luz do contexto geral delineado nos autos, a falta de instrumento contratual assinado não tem o reflexo liberatório pretendido.

Insta observar, assim, que o caso não autoriza a inversão do ônus da prova prevista no CDC (art. 6º, VIII), instituto que não opera *ope legis* e só ganha relevo a critério do juiz, segundo as regras ordinárias de experiência⁷, dêz que presentes um dos seus requisitos (não cumulativos): a verossimilhança da alegação ou a hipossuficiência do consumidor, por isso é *ope iudicis*.

Anote-se, a propósito, que não se tem notícia de estelionatário que fraude o sistema de telefonia em benefício da sua própria vítima e/ou que pague parte dos débitos gerados (fls. 25/26 e 31), como o apelante quer fazer crer. Isso é extraordinário e sequer foi descrito na causa de pedir ou explicado neste recurso.

Força é concluir, neste passo, que o consumidor efetivamente adquiriu os serviços prestados pela ré, mas não os pagou, dinâmica a legitimar **também** o reconhecimento da sua litigância de má-fê⁸, exigível – à luz da independência de causas – mesmo no âmbito da gratuidade de justiça (fls. 17).⁹

Infere-se de todo esse quadro, de modo solarmente claro, **neste recurso inclusive**, que ele tentou alterar a verdade e usar do processo para conseguir objetivo ilegal, autêntico proceder temerário manifestamente infundado.

Em hipóteses análogas, assim decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, pela voz desta Colenda 28ª

⁵ Paulo da Mota Pinto. *Declaração tácita e comportamento concludente no negócio jurídico*. Coimbra: Almedina, 1995.

⁶ STJ, REsp. 120.719/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 22.10.1997.

⁷ CPC, art. 375.

⁸ CPC, art. 80, II, III, V e VI.

⁹ CPC, art. 98, § 4º.

Câmara inclusive:

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. Pretensão de ver declarada a inexistência de desconhecida dívida. Hipótese em que a fornecedora logrou êxito em demonstrar a origem do débito que se negou. ***Autora que não impugnou especificamente os documentos trazidos ou, tampouco, comprovou residir em outro endereço à época do consumo que gerou o débito exigido. Quadro a alumiar o vínculo obrigacional e a cancelar as telas sistêmicas reproduzidas, aqui não isoladas. Não se tem notícia de estelionatário que fraude o sistema de telefonia em benefício da sua própria vítima. Isso é extraordinário e sequer foi descrito na causa de pedir ou explicado neste recurso. Danos morais não verificados. Litigância de má-fé configurada, a recomendar a análise administrativa pelo órgão de classe competente. Sentença de improcedência mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido, com observação e determinação (g.n.).***¹⁰

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência – Fornecimento de serviço de Telefonia – Fixação de multa por litigância de má-fé – Sentença de improcedência.

Irresignação do autor – Pedido de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais – Descabimento – Apesar da proteção ao consumidor, em especial a inversão do ônus da prova prevista no art.6, VIII, do CDC, certo é que o autor não demonstrou a verossimilhança das suas alegações – Alegação genérica de ausência de relação jurídica, sem informar com qual empresa mantinha contrato no período devido – Linha telefônica que foi utilizada por período considerável e com pagamento regular de faturas, exceto daquelas que deram azo à negativação, o que é estranho a uma

¹⁰ TJSP, AC 1158241-46.2023.8.26.0100, rel. Ferreira da Cruz, j. 29.01.2025.

tentativa de fraude – Acolhimento, circunstancialmente, das telas de sistema – Débito exigível – Danos morais não configurados – Litigância de má fé verificada, mediante o cenário dos autos – Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (g.n.).¹¹

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA. NEGATIVAÇÃO. Sentença que julgou improcedente o feito. Apelo da autora. Relação contratual devidamente comprovada. Cobranças que são exigíveis, ante a comprovação de prestação do serviço e ausência de prova de pagamento, ônus que incumbia à autora, na forma do art. 373, I, do Código de Processo Civil. **Autora que não comprovou residir em outro endereço à época do consumo que gerou o débito discutido.** Negativação praticada em exercício regular de direito de cobrança. Inexistência de ato ilícito. Dano moral não caracterizado. Autora que deduziu pretensão contra fato incontroverso, alterou a verdade dos fatos e usou do processo para conseguir objetivo ilegal. Litigância de má-fé mantida. Incidência dos incs. I, II e III, art. 80, do CPC. Sentença mantida. Recurso desprovido (g.n.).¹²*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Inserção do nome da autora em cadastro de inadimplentes. Comprovação, quantum satis, da relação contratual entre as partes e do débito pendente. **Alteração da verdade dos fatos que caracteriza a litigância de má-fé da apelante, ensejando a devida sanção.** Reconhecimento. Dicção do art. 80, inc. II c. c. o art. 81, ambos do CPC. Recurso desprovido, com*

¹¹ TJSP, AC 1062460-24.2023.8.26.0576, rel. Michel Chakur Farah, j. 15.01.2025.

¹² TJSP, AC 1006133-63.2023.8.26.0704, rel. Eduardo Gesse, j. 21.11.2024.

*observação (g.n.).*¹³

Atuou a fornecedora, pois, em regular exercício de direito, a não configurar nenhum ato ilícito capaz de cancelar a compensação moral pretendida; ao passo que lei impôs ao arquivista¹⁴, não ao credor, o dever de comunicar ao sujeito vulnerável – por escrito e previamente¹⁵ – sobre a abertura do registro¹⁶, nada se podendo imputar à ré a esse título.

Outrossim, à luz da **intensa** tergiversação do polo ativo, tudo está a recomendar a análise administrativa pelo órgão de classe competente; afinal, constitui infração disciplinar do advogado:

Art. 34

.....

*XIV – **deturpar o teor de dispositivo de lei, de citação doutrinária ou de julgado, bem como de depoimentos, documentos e alegações da parte contrária, para confundir o adversário ou iludir o juiz da causa;***

.....

*XVII – **prestar concurso a clientes ou a terceiros para a realização de ato contrário à lei ou destinado a fraudá-la;***

.....

*XXIV – **incidir em erros reiterados que evidenciem inépcia profissional;***

*XXV – **manter conduta incompatível com a advocacia.***¹⁷

Além disso, é sempre bom lembrar que o

¹³ TJSP, AC 1000981-23.2021.8.26.0698, rel. Dimas Rubens Fonseca, j. 13.09.2022.

¹⁴ STJ, REsp. 1.092.765/MT, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, j. 17.03.2011, orientação pacificada na 2ª Seção dessa Corte Superior a partir do julgamento do REsp. 1.061.134/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 10.12.2008.

¹⁵ STJ, Súm. 359.

¹⁶ CDC, art. 43, § 2º.

¹⁷ Lei nº 8.906/94, art. 34.

*advogado deve proceder de forma que o torne merecedor de respeito e que contribua para o prestígio da classe da advocacia, sendo responsável pelos atos que, no exercício profissional, praticar com dolo ou culpa.*¹⁸

Agora sucumbente, arca o polo ativo com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa (R\$ 18.306,24 – item 21 de fls. 08), corrigido da propositura (01.12.2023), respeitada a gratuidade que lhe aproveita.¹⁹

Ex positis, com observação, pelo meu voto:

a) NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do autor.

b) DÁ-SE PROVIMENTO ao apelo da ré para JULGAR IMPROCEDENTE o pedido.

c) como litigante de má-fé, CONDENA-SE Josimar Henrique Carneiro ao pagamento de multa de 8,0% do valor da causa (R\$ 18.306,24 – fls. 08), com atualização de 01.12.2023.

Sem prejuízo dos recursos voluntários, **com cópia integral destes autos**, por ofício, comunique-se o julgamento à OAB/SP (Subseção de São Paulo), para a possível adoção das medidas administrativas – em tese – cabíveis.²⁰

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual²¹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator Designado

¹⁸ Lei nº 8.906/94, arts. 31 e 32.

¹⁹ CPC, art. 98, § 3º.

²⁰ Lei nº 8.906/94, art. 34, XIV, XVII, XXIV e XXV.

²¹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1059050-55.2023.8.26.0576

Apelante/Apelado: Telefônica Brasil S.a

Apelado/Apelante: Josimar Henrique Carneiro

Comarca: 4ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto/SP

Juíza Prolatora: Dra. Andressa Maria Tavares Marchiori

Voto nº 1.770 – cem

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SERVIÇOS DE TELEFONIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarou inexigível a dívida sub judice e condenou a empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais pela indevida negativação do nome do autor. Apelação de ambas as partes. Insurgência da ré quanto à procedência da demanda. Apelo do autor quanto ao valor arbitrado à título de danos morais. Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório. Inteligência do art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC. Ausência de contrato que corrobore as alegações da apelante. Telas do sistema interno da apelante, todas de formação unilateral, desprovidas de assinatura de qualquer das partes. Vínculo negocial entre os litigantes não comprovado. Dano moral in re ipsa caracterizado pela indevida negativação do nome do autor. “Quantum” indenizatório que comporta majoração para R\$10.000,00. Montante que se coaduna com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Valor suficiente para cumprir as funções punitiva, pedagógica e compensatória. Precedente deste e. TJSP. Sentença reformada apenas no valor indenizatório. Recurso da ré desprovido. Recurso do autor parcialmente provido.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Pedido de Danos Morais e Tutela de Urgência, cuja sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, a fim de declarar inexistente e inexigível a inscrição no cadastro de inadimplentes do débito no valor de R\$ 306,24, com ocorrência em 23/06/2021 e, condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 7.000,00, corrigida monetariamente, desde a sentença, segundo a Tabela Prática do TJSP e com incidência de juros de mora de 1% ao mês, desde 23/06/2021. Condenou-se, ainda, a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais em favor do patrono da parte contrária em 10% (dez por

cento) do valor da condenação (fls. 146/149).

Inconformada, a parte ré apela aduzindo, em síntese, que, ao contrário do entendimento do MM. Juiz *a quo*, ficou comprovado, por meio de telas sistêmicas, registros de pagamentos e demonstrativos de débitos adimplidos, que o autor foi titular do contrato nº 899934163998, vinculado ao telefone (17) 3229-6955, o qual permaneceu habilitado durante o período de 20/04/2020 a 08/09/2021. E, que a parte apelada não está sendo cobrada por tal débito e, ainda que fosse, seria devido, pois decorre de sua inadimplência. Defende que o autor realizou o pagamento de diversas faturas que foram encaminhadas à sua residência, não havendo, pois, que se falar em desconhecimento da contratação e dos débitos pendentes. Diz que a documentação apresentada é hábil para comprovar a relação contratual mantida entre as partes, ao passo que o autor contratou, utilizou, pagou por um período e deixou de arcar com os pagamentos de forma voluntária. Alega que inexistente qualquer conduta por si praticada capaz de impor ao autor sofrimento, dor, humilhação ou constrangimento que atingisse sua psique. E, que não há qualquer sentido para a condenação em danos morais fixada. Requer, caso não seja esse o entendimento, a redução do *quantum* fixado. Alega ser descabida a condenação em honorários advocatícios em seu desfavor. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 152/163).

O apelo foi contrariado às fls. 180/188.

A parte autora também interpõe recurso de apelação aduzindo, em síntese, que o valor da condenação foi insuficiente, tanto do ponto de vista de compensação moral, quanto do ponto de vista de coibir a empresa a reincidir no ilícito. E, que tal quantia não é capaz de compensá-lo pelos danos sofridos pela indevida negativação de seu nome. Defende que seria minimamente razoável que a condenação no valor fixado surta efeitos pedagógicos ou desestime de alguma maneira a empresa ré. Alega que, em razão do ocorrido, ficou quase três anos com seu nome restrito. Afirma que a majoração do montante atualmente fixado não gerará enriquecimento sem causa por parte dele e, nem mesmo remotamente, tornar-se-á onerosa ou insuportável à empresa ré. Pugna pela fixação de indenização no valor de R\$ 18.000,00, e pela fixação dos honorários de sucumbência com base no critério da equidade, observada a Tabela da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

OAB. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 166/176).

Apresentada as contrarrazões às fls. 189/207.

Tempestivos, preparado o recurso da ré e sem preparo o recurso do autor por ser beneficiário da justiça gratuita, o feito está pronto para julgamento.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 161/162 e 213/215).

É o relatório.

O recurso da ré é desprovido, e o recurso do autor merece parcial provimento.

Explica-se.

Ao que se infere dos autos, o autor ajuizou a presente demanda após tomar conhecimento que estaria com seu nome negativado perante os órgãos de proteção ao crédito, sendo que, ao realizar pesquisa de seu CPF, constatou-se um débito vinculado ao contrato de nº 00899934163998, no valor de R\$ 306,24 (trezentos e seis reais e vinte e quatro centavos), oriundo da empresa ré e vencido em 23/06/2021. Alega total desconhecimento da origem do débito em questão, o qual tem lhe causado inúmeros constrangimentos e, apesar de tentar solucionar o conflito administrativamente, todas as tentativas foram infrutíferas. Em pedido liminar, requereu a expedição de ofício aos órgãos de restrição de crédito “SERASA e SPC” para exclusão de seu nome, o qual foi indeferido (fls. 17/18).

A ré, por sua vez, contestou a ação arguindo que o autor foi titular da linha telefônica nº (17) 3229-6955, vinculada ao contrato nº 899934163998, pelo período de 20/04/2020 a 08/09/2021, a qual foi cancelada por inadimplência. Informa que a cobrança efetuada se deve à manutenção do contrato realizado entre as partes e da ampla disponibilização dos serviços pela ré, ou seja, decorre da prestação de serviços. Alega que as faturas anteriores foram devidamente pagas e, que usufruiu dos serviços prestados. Esclarece que os débitos são devidos e de total conhecimento do autor, agindo, assim, no exercício regular de seu direito. Informa que o autor possui outras

anotações nos cadastros de inadimplentes, sendo, portanto, devedor contumaz. Por fim, argumenta que o autor deixou de pagar algumas faturas, sendo de sua responsabilidade, de modo a impossibilitar a declaração de inexistência de tais débitos, tampouco o reconhecimento de indenização por danos morais (fls. 24/37).

Réplica a fls. 134/145.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da inicial, nos seguintes termos:

“Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, na forma do art. 487, inciso I, do CPC, para declarar inexistente e inexigível a inscrição no cadastro de inadimplentes do débito no valor de R\$ 306,24, com ocorrências em 23/06/2021, e para condenar a parte ré ao pagamento em favor da parte autora de uma indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), corrigidos monetariamente, desde a sentença, segundo a Tabela Prática do Eg. TJSP, e com juros de mora de 1% am (um por cento ao mês) desde 23/06/2021 (fl. 130). Condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios do patrono da parte autora, que arbitro em 10% (dez por cento) da condenação.”

Pois bem.

De início, ressalta-se que a relação existente entre as partes constitui típica relação de consumo, havendo de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor. Assim, as questões mencionadas nos autos devem ser analisadas à luz das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse viés, considerando-se a hipossuficiência técnica e econômica da parte autora, era da ré o ônus de provar a regularidade das cobranças, seja diante da aplicação do Código de Defesa do Consumidor com a inversão do ônus probatório [art. 6º, VIII, CDC], seja a teor do que dispõe o artigo 373, inciso II, CPC.

Ora, impugnada a cobrança que deu origem à negativação dos dados da parte autora, cabia à empresa ré trazer aos autos documentos suficientes para comprovar, sem sombra de dúvidas, a pertinência da inserção dos dados da parte nos órgãos de proteção ao crédito, o que não se deu no caso concreto. A saber, a ré apenas teceu meras alegações de que a cobrança foi medida apropriada, limitando-se a apresentar *prints* de tela de seu sistema interno sem, contudo, justificar seus argumentos ou juntar quaisquer documentos que corroborassem sua defesa. E mais. Deixou de apresentar contrato de prestação de serviços ou qualquer outra prova que demonstrasse a existência de relação jurídica entre as partes.

Insta ressaltar que a validade dos *prints* de tela do sistema interno das empresas como meio hábil a comprovar a relação jurídica entre as partes é matéria que já foi enfrentada por esse Tribunal Paulista²², que não tem aceitado tais *prints* ou cópias de tela como prova inequívoca, por serem unilaterais, não gozarem de fé pública, passíveis de montagem/manipulação e não atenderem isoladamente aos preceitos legais.

Assim, levando-se em conta que o consumidor é parte hipossuficiente na relação jurídica em questão, a dúvida lhe beneficia.

Tem-se, portanto, como escoreita a r. sentença que declarou a inexigibilidade do débito em discussão.

Outrossim, no que tange à pretensão indenizatória do dano moral, observa-se que, dos fatos narrados, ficou demonstrada a existência do ato ilícito culposos da ré, do dano moral e o nexo causal entre ambos.

Aliás, pacífico o entendimento do c. Superior Tribunal de Justiça de que, em casos de inscrição negativa indevida do nome do consumidor, a existência de dano moral pode ser auferida a partir da simples comprovação da conduta ilícita. Trata-se do dano moral '*in re ipsa*', bastando a prova do fato para que esteja também provada a existência do dano.

A propósito:

²² TJSP, Apelação Cível 1008630-77.2017.8.26.0084; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado.

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO. VALOR RAZOÁVEL. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. O Superior Tribunal de Justiça tem entendimento pacífico de que o dano moral, oriundo de inscrição ou manutenção indevida em cadastro de inadimplentes, prescinde de prova, configurando-se in re ipsa, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato. 2. O valor arbitrado pelas instâncias ordinárias a título de danos morais somente pode ser revisado em sede de recurso especial quando irrisório ou exorbitante. No caso, o montante fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) não se mostra exorbitante nem desproporcional aos danos causados à vítima, que teve seu nome inscrito em órgão de proteção ao crédito em razão de cobrança indevida. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 1.501.927/GO, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 12/11/2019, DJe de 9/12/2019.) (g.n)

Válido anotar que é patente que a inclusão do nome em cadastro de inadimplentes traz para seu titular a restrição creditícia e o desconforto psicológico, o que se traduz em dano moral. Ou seja, aquele que é apontado como mau pagador, descumpridor de suas obrigações, com certeza é submetido à inegável sensação de menor valia, desgosto e sofrimento moral.

Tem-se, portanto, o dever da ré de indenizar o autor.

Dito isto, sabe-se que a justa reparação dos danos morais deve observar os aspectos punitivo – buscando penalizar o causador da lesão pela ofensa praticada –, compensatório – visando proporcionar ao ofendido uma compensação pelo

mal suportado – e preventivo – objetivando persuadir o causador do dano ou outras pessoas a não mais cometer atos semelhantes.

A respeito, o c. STJ entende que:

DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR. Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. Ademais, a reparação deve ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva, entretanto, a condenação de contributo a enriquecimentos injustificáveis. Verificada condenação anterior, de outro órgão de imprensa, em quantia bem inferior, por fatos análogos, é lícito ao STJ conhecer do recurso pela alínea c do permissivo constitucional e reduzir o valor arbitrado a título de reparação. Recurso conhecido e, por maioria, provido. (REsp n. 355.392/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Castro Filho, Terceira Turma, julgado em 26/3/2002, DJ de 17/6/2002, p. 258.) (g.n).

Nesse viés, para a justa fixação do “quantum” indenizatório deve-se atentar ao bem jurídico lesado, assim como à extensão do dano causado, às condições do ofensor e da vítima, ao grau de culpa, observando-se a natureza coercitiva, compensatória e preventiva da reparação e, ainda, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Ou seja, o arbitramento não deve acarretar o enriquecimento ilícito da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte ofendida, mas deve servir aos propósitos a que se destina.

A respeito, o entendimento firmado pelo Exmo. Ministro Sálvio Figueiredo Teixeira, no julgamento do REsp n.º 214.381-MG (DJU de 29.11.1999):

“Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”

Nesse contexto, respeitado entendimento em sentido diverso, reputo ser necessária a majoração da indenização fixada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor este condizente com o caso em análise, bem sopesados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mas que não se mostra exorbitante e ensejador de enriquecimento sem causa.

Registre-se que, em casos análogos, esta C. Câmara tem fixado a indenização por dano moral nesse mesmo valor:

“Apelação – Ação declaratória c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Telefonia – Cobrança de dívida em virtude de contrato já encerrado – Sentença de parcial procedência – Apelo exclusivo do autor. Pedido de Majoração da indenização pelos Danos Morais – Acolhimento – Indenização que comporta majoração para R\$ 10.000,00, mantendo precedente desta Câmara em caso semelhante. Princípio da colegialidade. Honorários Advocatícios – Pretensão de majoração – Não acolhimento – Verba fixada pelo juízo a quo em 15% sobre o valor atualizado da condenação que bem remunera o trabalho desempenhado, não aviltando a digna profissão, tampouco impondo condenação excessiva ao sucumbente, de modo

que deve ser mantida. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004501-61.2024.8.26.0576; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024)

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA. Irregularidade da inserção do nome da autora em cadastro de proteção ao crédito. Ofensa moral caracterizada. Valor fixado para a indenização que deve ser majorado para R\$10.000,00 (dez mil reais). Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1007605-73.2023.8.26.0066; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2024; Data de Registro: 27/05/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM INDENIZAÇÃO Autora que pretende a declaração da inexigibilidade do débito descrito na inicial, por ser oriundo de cobrança a maior, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, devido à privação do serviço de internet por 3 meses, com negativação indevida de seu nome Sentença de parcial procedência, com afastamento dos danos morais, sobre o fundamento de que não houve prejuízo extrapatrimonial Recurso da autora Ocorrência de danos morais evidenciada Inclusão de dívida não prescrita na plataforma SERASA Limpa Nome que, de acordo com informações do próprio banco de dados, influenciam negativamente o score de crédito da consumidora, a lesar sua reputação comercial Ademais, a sucessão de falhas na prestação do serviço da demandada ensejou

a perda do tempo útil da consumidora, que também é ressarcível Transtornos decorrentes da súbita e indevida elevação do valor da fatura, da tentativa de resolução extrajudicial por 5 meses, com criação de 8 números de protocolo de canais de atendimento oficiais, e, ao cabo, de nova modificação equivocada no plano contratado Indenização fixada em R\$ 10.000,00 que mostra-se razoável e proporcional aos danos causados pela ré - Sentença reformada Ônus de sucumbência redistribuídos RECURSO PROVIDO. (TJSP – Apelação Cível nº 1025202-24.2021.8.26.0196 - 28ª Câmara de Direito Privado - Relatora ANGELA LOPES. DJ 30 de setembro de 2022).

Rebate-se, ainda, quanto ao pedido de fixação da verba honorária por meio de Tabela confeccionado pela Sessão da Ordem dos Advogados do Brasil do Estado de São Paulo, que esta exsurge como mera orientação a seus filiados. Não os vincula quanto aos respectivos contratos de serviços advocatícios, tampouco impõe ao Judiciário que a tenha por parâmetro no que toca aos honorários sucumbenciais.

As regras a serem observadas em sede judicial são as dispostas no art. 85, § 8º, do CPC, “verbis”:

Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

Essa questão foi enfrentada pelo E. STJ em sede de Recurso Repetitivo vinculante (REsp n. 1.850.512/SP, Relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 16/3/2022, DJe de 31/5/2022), no qual foram estabelecidas as seguintes teses:

i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É

obrigatória nesses, a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa.

ii) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo.

Dessa forma, inaplicável a este caso concreto o disposto na Tabela da OAB-SP.

No mais, ficam mantidos os demais termos da r. sentença impugnada.

Ante ao exposto, meu pronunciamento final é pelo **DESPROVIMENTO do recurso da empresa ré e pelo PROVIMENTO PARCIAL do recurso da parte autora para CONDENAR** a parte ré a pagar para o autor a título de danos morais a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que deverá ser atualizada a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), utilizando-se o IPCA/IBGE (na forma da nova redação do art. 389, § único, CC) e juros de mora contados da citação, correspondente à taxa referencial do Selic, deduzido o IPCA, conforme art. 406, § 1º do Código Civil e observado o § 3º do mesmo artigo. A empresa ré fica condenada, na forma estabelecida na r. sentença, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais majoro para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação (artigo 85, §§2º e 11, do CPC).

EDUARDO GESSE

Relator Sorteado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	GUILHERME FERREIRA DA CRUZ	2A8B407D
14	25	Declarações de Votos	EDUARDO GESSE	2A8BD0FF

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1059050-55.2023.8.26.0576 e o código de confirmação da tabela acima.