



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433003

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008599-47.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante/apelada ANA MARIA DOS SANTOS FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram parcial provimento ao recurso da ré, e negaram provimento ao recurso da autora.V.U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36191

APELAÇÃO Nº: 1008599-47.2024.8.26.0590 (N)

COMARCA: SÃO VICENTE

APTE.: ANA MARIA DOS SANTOS FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

**APDA.: CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO –
SABESP**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ÁGUA . AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora pretende a declaração de inexigibilidade do débito indicado na inicial, sob o argumento de que desconhece a origem da dívida, buscando, também, a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito e indenização por danos morais decorrentes da negativação. Sentença de procedência. Apelo da autora que se limita à majoração dos danos morais, apelo adesivo da ré pleiteando reforma da r. sentença. Débito inexigível. Prestadora de serviços que não se desincumbiu do ônus de comprovar a licitude da dívida apontada na contestação (art. 6º, VIII, do CDC). Precedentes. Danos morais. Ocorrência. Extratos que demonstram que houve a efetiva negativação do débito em nome da autora, a ensejar a ocorrência de danos morais in re ipsa. Inaplicabilidade da Súmula nº 385 do E. STJ, ante a ausência de lançamentos preexistentes em nome da requerente. Indenização moral devida. Valor que comporta ligeira redução, quantum ora fixado em patamar adequado ao caso. Sentença reformada em parte. Recurso da ré parcialmente provido, desprovido recurso da autora.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO LIMINAR” (sic) ajuizada por ANA MARIA DOS SANTOS FERREIRA em face de CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP.

A r. sentença de fls. 141/142, disponibilizada no DJe de 01/10/2024 – fls. 145, julgou procedente o pedido, nos

seguintes termos:

“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, para o fim de:

a) declarar a inexistência do contrato entre as partes decorrente da instalação no endereço Rua Mecanizada nove nove nove quatro nº 342, Catiaipoã, em São Vicente e dos 13 débitos dela decorrentes descritos na inicial;

b) condenar a requerida em obrigação de fazer, consistente na exclusão definitiva dos apontamentos em questão, ficando ratificada a tutela de urgência; e

c) condenar a ré em obrigação de pagar, a título de danos morais, o valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com correção pela Tabela Prática do TJSP a partir deste arbitramento e juros de 1% ao mês a contar da data do ajuizamento da demanda.

Sucumbente, arcará a ré com as custas e honorários de advogado, que arbitro em 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§2º e 6º, do Novo Código de Processo Civil.”

Inconformada, apela a autora (fls. 146/159).

Alega que “a negativação do nome da Autora foi indevida, oriunda de débitos comprovadamente irregulares que não lhe pertencem. A sensação de impotência da Autora ao tentar solucionar o impasse administrativamente sem êxito junto a Ré, sendo tratada por esta com total descaso e negligência, mesmo diante da explanação de todos os motivos aos quais se evidencia que predita cobrança e posterior negativação são totalmente abusivas, atingiu de pronto o sossego e tranquilidade da consumidora. Dessa forma, as esferas patrimoniais e emocionais evidentemente foram atingidas, sendo que os efeitos do ato ilícito praticado pela Ré alcançaram a vida íntima da parte Autora, que viu quebrada sua paz, sua tranquilidade e sua harmonia, lhe originando sequelas que refletem em danos morais.”.
(fls. 151)

Diz que *“o valor a título de dano moral estabelecido em 1º grau, não se mostra suficiente a coibir a Recorrida pela prática ilícita, desrespeitosa e irritante, de cobrar um cidadão por serviço que não contratou o serviço e mesmo assim teve seu nome incluso no rol de maus pagadores. E além de tudo, o desassossego e humilhação sofrida pela Autora, causada única e exclusivamente por falha da empresa Recorrida e ainda tem que ouvir da empresa que lhe causa mal que tenta enriquecer ilicitamente as custas da Apelada.”*. (fls. 152)

Sustenta que *“Analisando-se o grau de culpa do Apelado, sua capacidade econômica, as restrições e prejuízos trazidos a Apelante, razoabilidade e a função de punição e desestímulo, vemos a necessidade iminente de majoração do quantum indenizatório. Forma diversa, a Apelada não compreenderá decididamente a gravidade do descaso para com seus clientes e o dever de cuidado em seus serviços prestados.”*. (fls. 154)

Reitera que *“diante de toda a situação aventada acima, vê-se que há necessidade patente de se majorar o quantum indenizatório, pois a reunião de todos os fatos, como cobrança indevida diante de débitos provenientes de um contrato fraudulento com uso indevido do nome da Apelante e negativação do seu nome, tudo isso, gera mais que um simples desconforto, mas perturbação da paz de espírito do cidadão, que procurando honrar suas contas, recebe acusações de ser mau pagador!”*. (fls. 158)

Requer a autora reforma da r. sentença para que seja deferida *“a majoração da indenização por dano moral no valor sugerido de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), bem como com a alteração dos valores fixados à título de honorários advocatícios para percentual de no mínimo 20% do valor da condenação.”* (fls. 159)

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 57/58)

Contrarrazões pela ré (fls. 172/175).

Adesivamente, apela a requerida (fls. 163/168).

Por seu turno, assevera a ré que *“apelada não trouxe aos autos nenhum elemento que demonstre ter efetivamente sofrido abalo moral. As parcas alegações aduzidas na exordial quanto aos danos morais não tem o condão de provar sua efetiva ocorrência, ônus que também incumbia a parte. Sem a demonstração efetiva do alegado dano moral, este sequer pode ser cogitado, sendo certo que, conforme ensinamento de Aguiar Dias na obra Da Responsabilidade Civil, 3ª ed., p. 710 “o dano hipotético não justifica reparação” Não há que se falar, portanto, em qualquer possibilidade de condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, ainda mais no patamar pretendido.”* (fls. 165)

Aponta que *“A situação vivida pela parte autora não ostenta gravidade a justificar a condenação por tais danos. Não restou comprovado nos autos que os autores tenham sofrido qualquer dissabor ou aborrecimentos em virtude do alegado. Portanto, não é capaz de ensejar a condenação por danos morais, pois para tanto deve haver um fato extraordinário, ou seja, uma conduta por parte daquele que se pretende a indenização que fuja à normalidade das relações cotidianas. A vida em sociedade, principalmente em cidades de médio e grande porte, impõe aos cidadãos dissabores cotidianos, necessários para que se possam manter as relações. A situação por ela vivida, embora desconfortável, não foge à normalidade das relações cotidianas e dos dissabores impostos a qualquer pessoa que vive em uma sociedade moderna.”* (fls. 166)

Diz que *“Mesmo que se cogitasse a hipótese de erro*

da SABESP ou de fraude executada por terceiros, é certo que inexiste qualquer consequência danosa de maior gravidade que possa gerar danos morais na forma requerida pelo autor. A parte autora alega que a dívida cadastrada em seu nome não é de sua titularidade e que o seu nome teria sido negativado, mas não aponta qualquer consequência grave decorrente desse cadastro. Por conseguinte, não há que se falar de condenação em danos morais, muito menos na importância reclamada, a qual se encontra em desconformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, restando, desde já, integralmente impugnada.”. (fls. 167)

Requer seja “DADO PROVIMENTO ao presente recurso, para que, reformando-se a r. sentença, seja julgada totalmente improcedente, ou caso V.Exas. entendam diversamente, seja ao menos reduzida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais pela metade, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme preconiza a jurisprudência.”. (fls. 168)

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 169/171), ressalte-se que em primeiro grau foi a requerida condenada ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 7.000,00, devendo o preparo ser calculado sobre o valor da condenação, e não da causa, razão pela qual desconsiderada a certidão de fls. 190.

Contrarrazões pela autora a fls. 179/188.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando a declaração de inexigibilidade dos débitos indicados na inicial,

que montam o valor total de R\$ 2.783,13, sob o argumento de que desconhece a origem da dívida, buscando, também, a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito e indenização por danos morais decorrentes da negativação.

Narra a autora que em 22/05/2024, compareceu ao Poupatempo para solicitar serviço da SABESP em sua residência e foi surpreendida com a existência de débito em seu nome no valor de R\$ 2.783,13, referente a imóvel situado na Rua Mecanizada nove nove nove quatro, nº 342, Catiapoã, São Vicente, endereço que afirma desconhecer. Declarou jamais ter solicitado qualquer serviço para tal localidade, tampouco conhecer seus ocupantes, razão pela qual requereu o encerramento do contrato no mesmo dia (fls.41).

Em 18/06/2024, ao buscar nova informação, foi informada de que a SABESP tentou suspender o fornecimento no referido imóvel, mas os moradores impediram a ação (fls. 42). Apesar disso, os débitos permaneceram ativos em nome da Autora, que teve seu nome incluído nos cadastros restritivos do SERASA (fls. 22/25), com 13 apontamentos entre 2019 e 2023. Diante da situação, registrou boletim de ocorrência (fls. 20/21), imputando à concessionária falha na conferência dos dados no momento da contratação.

A SABESP, por seu turno, sustenta a legitimidade da cobrança, afirmando que o nome da Autora está vinculado ao imóvel desde 2008 e que os procedimentos para alteração cadastral seguem critérios rigorosos, sendo a responsabilidade atribuída com base na documentação apresentada à época da solicitação de ligação.

Pois bem.

Ao caso, aplicam-se as regras do Código de Defesa do Consumidor, já que a relação entre o autor e a empresa de telefonia é própria de consumo, haja vista os conceitos constantes dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, apesar de a inversão do ônus da prova não ser automática ao consumidor, verifico presentes no caso a verossimilhança e a hipossuficiência técnica necessárias à sua aplicação, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

Cabia à ré, portanto, a demonstração da existência de relação jurídica a legitimar a cobrança no caso de inadimplência, trazendo aos autos o instrumento contratual, os faturamentos e/ou os respectivos avisos de cobranças, o que não fez.

No presente caso, não houve a juntada de contrato assinado, mesmo que virtualmente, gravação telefônica ou qualquer outro elemento hábil a demonstrar que a autora efetivamente solicitou a prestação dos serviços pelos quais seriam devidos os valores cobrados.

Pelo contrário, em sede de contestação a requerida não apresentou quaisquer provas suficientes a dar lastro às suas alegações. Limitando-se a trazer aos autos somente telas sistêmicas (fls. 117/123), produzidas unilateralmente, que são insuficientes para comprovar vínculo contratual com a autora.

Assim, considerando a ausência de provas que relacionassem a autora aos serviços da ré, a mera alegação de que consta dos cadastros da empresa a contratação dos serviços

não se mostra apta a comprovar a origem da dívida, logo, o caso era mesmo de se declarar inexigibilidade da dívida.

Nesse sentido, precedentes desta C. Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença que julga improcedente o pedido – Não demonstração, pela requerida, da regular contratação – Telas sistêmicas, por si só, não comprovam a relação jurídica – Dano Moral – Inexistência – Não há ato que fira a dignidade ou cause humilhação ao autor – Não houve negativação de seu nome, apenas cobrança por meio do Acordo Certo – E, ainda que assim não fosse, por força da súmula 385 do STJ, também não caberia indenização - Sentença reformada, em parte, para declarar inexigível o débito – Apelo parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1091225-78.2023.8.26.0002; Relator (a): Almeida Sampaio; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024 – g.n.)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização. Demanda julgada parcialmente procedente. Serviço de telefonia. Relação jurídica não comprovada devidamente. Negativação indevida. Telas sistêmicas e faturas acostadas aos autos que não se mostram suficientes para comprovação da efetiva contratação. Falha na prestação de serviço (artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor). Cancelamento do débito irregularmente inscrito. Dano moral. Inocorrência. Existência de outras inscrições em nome da parte autora. Inteligência da Súmula nº385, do C. STJ. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1073645-35.2023.8.26.0002; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024 – g.n.)

Assim, não tendo a concessionária prestadora de serviços se desincumbido do ônus de comprovar a licitude da dívida (art. 6º, VIII, do CDC), o caso era de se declarar inexigíveis os débitos, sendo imperiosa a reforma da r. sentença quanto ao pedido declaratório.

Com efeito, a efetiva negativação da dívida restou suficientemente comprovada pelo extrato de fls. 22/25 e do ofício de fls. 63/64, indicando que houve inscrição indevidas de seu nome em cadastro de inadimplentes a partir de 03/09/2019.

Portanto, há presunção relativa da ocorrência de danos morais à autora, mormente considerando a negativação indevida por faturas de ponto de consumo nunca contratado, diminuindo a acessibilidade ao crédito pela requerente, que, conforme o extrato de fls. 22/25, não possuía outras anotações, a afastar a aplicação da Súmula nº 385 do E. STJ, *in verbis*:

“Súmula nº 385 Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.”

Trata-se, no caso dos autos, de dano moral *in re ipsa*, devendo a ré indenizar a autora pela negativação indevida.

No tocante ao quantum indenizatório, porém, a quantia fixada pela r. sentença (R\$ 7.000,00) comporta ligeira redução para R\$ 5.000,00 (dez mil reais), valor suficiente e adequado a reparar os prejuízos experimentados, sem configurar locupletamento ilícito por parte da autora, levando-se em conta a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade

e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; d) as condições pessoais dos ofendidos (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado ANTÔNIO JEOVÁ SANTOS, *"não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade"* (ob. cit., pág. 199).

O sofrimento não pode se converter em instrumento de enriquecimento, nem a indenização pode se transformar em símbolo, sem caráter punitivo.

O caso, portanto, é de pequena reforma do julgado, relativamente ao valor da indenização por danos morais.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento ao recurso**, da requerida para reduzir a condenação

em danos morais, ao passo que **nega-se provimento** ao recurso da autora.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, tendo a requerida interposto recurso a que foi dado parcial provimento, fixo em favor dos seus patronos honorários advocatícios em sede recursal de 5% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, ressalvada a gratuidade concedida.

MARY GRÜN

Relatora