



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438607

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021619-53.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada ELAINE REGINA CRUZ SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES

Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33021

APELAÇÃO Nº: 1021619-53.2023.8.26.0554

APELANTE: TELEFÔNICA BRASIL S.A.

APELADA: ELAINE REGINA CRUZ SILVA

COMARCA: SANTO ANDRÉ

JUIZ: JÚLIA INÊZ COSTA GALCERAN

APELAÇÃO. SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER c/c INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. *Procedência parcial na origem. Inconformismo.* **RELAÇÃO JURÍDICA.** *Não comprovada a contratação válida. Apelante que não se desincumbiu de demonstrar a validade da negociação dos serviços, limitando-se a juntar aos autos telas do sistema que, por si só, não são suficientes à comprovação do vínculo. Devem as prestadoras de serviços, ao receber propostas de contratação, se assegurar de que os documentos apresentados pertençam, efetivamente, àquela pessoa. As tentativas de fraude na contratação são fatos que se relacionam diretamente com os serviços prestados e, portanto, se encontram inseridos no risco da atividade desenvolvida, configurando fortuito interno. Falha na prestação dos serviços evidenciada.* **OBRIGAÇÃO DE FAZER.** *Não há que se cogitar em intervenção estatal no modelo de negócio desempenhado pela apelante, com quem de fato contrata sob o viés econômico, mas somente a tutela dos direitos daqueles que podem se socorrer do Judiciário para restabelecer eventuais falhas na prestação dos serviços, a exemplo de contratações fraudulentas. Vincular a contratação exclusivamente à modalidade presencial tornaria excessivamente oneroso, inclusive à própria autora, realizar novas aquisições, se necessário. Sentença parcialmente reformada, nesse ponto, apenas para determinar que a ré adote medidas de segurança adequadas para prevenir contratações fraudulentas em nome da autora, ainda que realizadas em ambiente virtual ou por telefone.* **DANO MORAL.** *Ocorrência. Autora teve seus dados violados em razão da falha da ré ao possibilitar, sem a devida cautela, que terceiros contratasse a*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*referida linha telefônica. Indenização mantida em R\$ 3.000,00, quantia que se revela suficiente e proporcional ao fim que se destina. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 217/222, cujo relatório é adotado, que julgou parcialmente procedentes os pedidos elencados na petição inicial para (i) determinar que a ré realize o bloqueio de contratações virtuais ou por telefone em nome da autora e (ii) condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência, atribuiu à ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de advogado, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a demandada alegando, em síntese, que a contratação da linha telefônica atrelada ao acesso (13) *****-7676 foi realizada de forma regular pela autora. O dano moral não ficou comprovado e a indenização foi fixada em montante desproporcional. A obrigação de fazer imposta na sentença é impossível de ser cumprida, pela inviabilidade de se restringir contratações a determinados meios específicos. Subsidiariamente, pede a conversão em perdas e danos. Busca a reforma do r. *decisum*.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões a fls. 246/257.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por ELAINE REGINA CRUZ SILVA, ora apelada, em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A., ora apelante, alegando, em síntese, possuir dois contratos ativos com a operadora vinculados aos números (11) ****-0656 e (11) ****-1103, mas que, ao acessar o seu aplicativo, constatou a existência de uma terceira linha telefônica de número (13) *****-7676, cuja contratação alega não ter realizado.

Daí o ajuizamento da presente demanda, visando compelir a ré a se abster de realizar novas contratações em seu nome, resguardando seus dados pessoais, bem como pleiteando indenização por danos materiais e morais.

Regularmente processado o feito, os pedidos foram parcialmente acolhidos, nos termos acima relatados, dando azo à interposição do presente recurso de apelação.

A relação *sub judice* incontroversamente se submete aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (artigo 6º, inciso VII, do CDC).

Sob este enfoque, considerando a hipossuficiência da autora e a plausibilidade da versão dos fatos por ela apresentada quanto à inexistência de liame jurídico material com a ré, atrelada ao acesso (13) *****-7676, conclui-se que competia mesmo a esta demonstrar que coincide com a verdade sua narrativa de que contratação houve.

A apelante, todavia, não o fez. Nem sequer se dedicou a contraditar especificamente as alegações da autora, adstringindo-se a veicular defesa rasa e genérica e a reproduzir, em sua contestação, *prints* de telas sistêmicas, que têm comprometido seu valor probatório, porque unilateralmente confeccionados.

Nesse sentido, a mera reprodução de referidos documentos, no corpo da contestação, por si só, nada prova. Nesse sentido, já decidiu esta E. Corte:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. Telefonia. Ausência de prova válida da contratação. Telas sistêmicas que não são aptas a demonstrar que o autor anuiu ao contrato em discussão (telefone, TV a cabo e internet). Ônus da prova que incumbia à ré por se tratar de prova

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do fato negativo (ausência de contratação). Manutenção da procedência do pedido de declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes. Sentença mantida RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP, Apelação nº 1033202-02.2020.8.26.0114, Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 10/12/2021)

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência recursal recíproca. Imprestabilidade da mera apresentação de telas sistêmicas com vistas à comprovação da regularidade da contratação. Ônus da prova a cargo da ré não observado. Precedentes. Contrato fraudado. Exercício regular do direito não caracterizado. Excludente de responsabilidade fundada na culpa exclusiva de terceiro cuja invocação não se concebe nas circunstâncias. Fortuito interno, inerente ao risco da atividade da ré. Falha na prestação dos serviços devidamente identificada. Dano moral, no entanto, não caracterizado, mercê da precedência de anotações restritivas legítimas em nome do autor. Aplicação à espécie do entendimento cristalizado na súmula 385 do E. STJ. Invocação da teoria do desvio produtivo a importar inadmissível inovação em sede recursal. Sentença mantida. Recursos desprovidos, o do autor na parte conhecida. (TJSP, Apelação nº 1019723-06.2019.8.26.0007, Rel. Des. Airton Pinheiro de Castro, j. 06/08/2021)

Em resumo, nada de sólido amealhou para corroborar sua narrativa, tornando inevitável o desfecho contra o qual se insurge.

Vale dizer, a recorrente não apresentou o instrumento contratual ou qualquer outro documento capaz de demonstrar a regularidade da contratação, limitando-se a discorrer, de maneira genérica, sobre a validade do negócio e das informações obtidas por acesso a seu sistema. Oportuno também observar que a autora não teria condições de demonstrar que nada contratou, tratando-se de prova absolutamente negativa, dita diabólica.

Ainda que tenha ocorrido fraude na contratação, persiste a responsabilidade da ré, pois era seu dever tomar as medidas e providências necessárias para conferir os dados informados pela parte contratante, acautelando-se contra ações fraudulentas.

Com efeito, devem as prestadoras de serviços, ao receber propostas de contratação, se assegurar de que os documentos apresentados pertençam, efetivamente, àquela pessoa.

Em distintos dizeres, devem verificar, nos endereços fornecidos pelo proponente, se se trata da mesma pessoa que ali se apresenta, e exigir a demonstração de fontes de referência, a serem checadas no ato. Porém, não houve qualquer demonstração do uso das medidas de segurança necessárias.

Outrossim, as tentativas de fraude na contratação são fatos que se relacionam diretamente com os serviços prestados e, portanto, se encontram inseridos no risco da atividade desenvolvida, configurando **fortuito interno**. É evidente, assim, que houve falha na prestação de serviços.

De outro modo, noto que a r. sentença determinou que a ré efetue o bloqueio de contratações virtuais ou por telefone em nome da autora.

Entendo, porém, que essa não é a solução mais adequada, pois, de fato, não há que se cogitar em intervenção estatal no modelo de negócio desempenhado pela apelante, com quem de fato contrata sob o viés econômico, mas somente a tutela dos direitos daqueles que podem se socorrer do Judiciário para restabelecer eventuais falhas na prestação dos serviços, a exemplo de contratações fraudulentas.

Vincular a contratação exclusivamente à modalidade presencial tornaria excessivamente oneroso, inclusive à própria autora, realizar novas aquisições, se necessário.

Nestes moldes, entendo que a r. sentença deve ser parcialmente reformada, apenas para determinar que a ré adote medidas de segurança adequadas para prevenir contratações fraudulentas em nome da autora, ainda que realizadas em ambiente virtual ou por telefone.

Isto resolvido, avanço no exame recursal e passo a enfrentar o cabimento do pedido indenizatório.

Tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *“o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”*.

No caso, compreendo que houve efetiva demonstração de abalo excepcional a justificar a pretensão à indenização de danos morais, que se consubstancia pelo fato de a autora ter seus dados violados em razão da falha da ré ao possibilitar, sem a devida cautela, que terceiros contratassem a referida linha telefônica.

Delineadas tais considerações, rememoro que a última matéria devolvida se cinge à quantificação da indenização.

Não resta dúvida de que a sanção imposta pelo dano moral tem duplo caráter, quais sejam, o ressarcitório e o punitivo.

Na função ressarcitória, considera-se a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Vale dizer, a indenização deve ser dimensionada de modo que repare os danos causados à vítima, sem propiciar enriquecimento sem causa, mas gerando impacto suficiente no causador do dano, sendo capaz de dissuadi-lo

de reiterar a sua conduta ilícita.

Estabelecidas tais premissas e sopesando o grau de lesividade, o grau de culpa e a repercussão do dano, entendo que quantia fixada na origem, de R\$ 3.000,00, é adequada e suficiente para amenizar os percalços vivenciados em razão da deficiente qualidade do serviço disponibilizado pela recorrente e para satisfazer o caráter pedagógico da medida, observados, ainda, os princípios da razoabilidade e ponderação.

Alerto ser desnecessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ROSANGELA TELLES
Relatora