



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: **0804772-27.2023.8.19.0045**

Apelante: **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

Apelada: **MAYARA PEREIRA DE PAULA**

Relator: **Desembargador ANDRÉ L. M. MARQUES**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA. COBRANÇA DE FATURA E DE TARIFA POR ALTERAÇÃO DE DATA DE VENCIMENTO. ALEGAÇÃO DE NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA EMPRESA RÉ. PRETENSÃO DE IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS AUTORAIS. COBRANÇA INDEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. REGISTRO NO CAMPO “PENDÊNCIAS FINANCEIRAS” QUE NÃO CORRESPONDE À NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. REFORMA DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este Acórdão nos autos da Apelação interposta no Processo nº. **0804772-27.2023.8.19.0045** por **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, tendo como Apelada **MAYARA PEREIRA DE PAULA**.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Nona Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicados.





RELATÓRIO

Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. Sentença (id. 136723751), cujos trechos seguem abaixo transcritos, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 164, § 4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

“Trata-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C ANTECIPAÇÃO DE TUTELA movida por MAYARA PEREIRA DE PAULA em face de TELEFONICA BRASIL S.A onde a parte Autora alega ser cliente dos serviços telefônicos da Ré e que ao solicitar uma mudança na data de vencimento de sua fatura, foi lhe cobrado o valor de R\$14,10 para que a troca fosse efetivada. Alega ainda que foi inscrita nos órgãos de proteção ao crédito por um débito referente a uma fatura de 05/2020 que já estava devidamente paga. Diante disso, requer a antecipação da tutela; a condenação da Ré ao pagamento a título de danos morais e materiais e a inversão do ônus da prova. A inicial veio instruída por seus documentos em id. 65708284/65708270. Concedida AJG a Autora e deferida a antecipação da tutela em id. 65994473. Manifestação da Ré em id. 67915106. Manifestação da Ré em id. 68232410. Contestação acompanhada por seus documentos em id. 70100730/70100733. Preliminarmente impugna a gratuidade de justiça deferida e no mérito alega quanto a ausência de inclusão da Autora nos órgãos de proteção ao crédito por parte da Ré; do inadimplemento da Autora; ausência de cobrança indevida e da inexistência de danos morais. Ao final, requer a total improcedência dos pedidos. Réplica em id. 79480728. Manifestação da parte Autora em provas em id. 92461388. Manifestação da parte Ré em provas em id. 70102106. Alegações finais da Ré em id. 104295089. Alegações finais da Autora em id. 107408477. É O RELATÓRIO. DECIDO. [...]”





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



O Juízo “a quo” assim fundamentou a Sentença:

“[...] “Ab initio” REJEITO a preliminar de impugnação à gratuidade de justiça eis que a Autora preencheu todos os requisitos legais à sua concessão e, por outro lado, o Réu não trouxe aos autos nenhum documento hábil e apto a desconstituir tal benefício. Superada a questão preliminar e presentes os pressupostos processuais, bem como as condições para o regular exercício do direito de ação, entendo que a causa está madura para julgamento, já que presentes elementos bastantes para a formação do convencimento do juízo. A relação entre as partes é de consumo, porquanto presentes os requisitos subjetivos (consumidor em sentido estrito e fornecedor, na forma dos artigos 2º, caput, e 3º, caput, respectivamente, da Lei nº 8.078/90) e objetivo, na forma do artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/90. Submete-se, portanto, ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/90. Trata-se de ação em que a parte Autora se insurge contra uma cobrança e a negativação de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito de forma que entende ser indevida, diante disso, requer a condenação da Ré a título de danos morais e materiais. A parte Ré alega que não consta em seu sistema nenhuma inclusão do nome da Autora nos órgãos de proteção ao crédito e que não houve nenhuma cobrança indevida, visto que a Autora se encontrava inadimplente. (...) Consoante ainda a este entendimento, o art. 373, II do Código de Processo Civil dispõe que incumbe a parte Ré o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte Autora e, no presente caso, apesar da Ré apresentar extratos das plataformas oficiais do SCPC e do SERASA de que não consta negativação do nome da Autora, a parte Ré não comprova a ausência de negativação no período em que a Autora alega estar negativada. Por outro lado, a parte Autora comprovou o pagamento da fatura que lhe estava sendo cobrada, bem como, a cobrança referente a troca da data de vencimento da fatura e a proposta de mera negociação na plataforma SERASA, constando em id. 65708274/65708271/65708270, respectivamente, sendo assim, a parte Ré não logrou êxito em seu ônus probatório. Quanto a cobrança para realizar a troca da data de vencimento da fatura da parte





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



Autora, a Ré não apresentou termo de contratação a fim de demonstrar a legalidade da cobrança, mais uma vez não fazendo jus ao ônus que lhe compete. (...) Portanto, apresentada a realidade dos fatos bem como a falha na prestação de serviços pela parte Ré, constitui-se motivo o bastante pelo qual o pleito autoral deverá ser julgado parcialmente procedente. Passo, pois, à análise do dano indenizatório, que deve ser arbitrado diante da existência do dano com a presença do nexo de causalidade para configurar a responsabilidade civil. Dano é sinônimo de prejuízo. Ressarcir o dano é, pois, ressarcir o prejuízo sofrido por alguém e não punir o ofensor. 'Ressarcir' o dano para punir o ofensor é dar ao lesado mais do que ele perdeu, gerando enriquecimento sem causa. Correta a lição de Agostinho Alvim e Sílvio Rodrigues, dentre outros, de que o dano moral não é forma de pena privada, eis que tal critério esbarra no princípio do Código Civil de que as perdas e danos devem englobar o que se perdeu mais o que razoavelmente deixou-se de ganhar. Incrementar o dano moral, pois, é acrescentar um 'plus' indevido, sendo carente de base jurídica a tese de que o ressarcimento do dano moral deve servir como punição. Considerando esses parâmetros e, ainda, levando-se em consideração que no presente caso se trata de falha na prestação de serviços pela parte Ré, uma vez que é responsável pelo fornecimento de serviços telefônicos. Contudo, sopesando sob a ótica dos princípios da proporcionalidade e da Razoabilidade e, ainda, levando em consideração os critérios específicos, dentre os quais: a) o grau de reprovação da conduta lesiva e; b) intensidade e duração do dano sofrido pela vítima; fixo o valor da indenização por dano moral, in re ipsa, no montante de R\$2.000,00. [...]”

O Juízo de 1º. Grau assim julgou o feito:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS os pedidos autorais, confirmando-se a tutela de urgência anteriormente deferida, para: CONDENAR o Réu ao pagamento em dobro da quantia indevidamente cobrada, a título de dano material no valor R\$28,20, com juros de 1% ao mês a contar da citação, bem como correção monetária a partir do seu





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



desembolso, o que deverá ser apurado em sede de liquidação do julgado. CONDENAR a parte ré ao pagamento, a título de compensação pelos danos morais suportados, o valor de R\$2.000,00, corrigidos monetariamente a partir da sentença e acrescidos de juros de mora de 1% a partir da citação; CONDENAR a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação. Via de consequência, JULGO EXTINTO o presente feito, com a resolução de seu mérito, o que faço com arrimo no artigo 487, inciso I do CPC.”

Recurso de Apelação interposto pela empresa Ré, ora Apelante (id. 141783915), sustentando, em síntese, que não houve negativação promovida por sua responsabilidade, insistindo na tese de inadimplência da Autora, reafirmando a inidoneidade do comprovante de pagamento juntado e defendendo a legitimidade da cobrança pela alteração da data de vencimento.

Sustentou que não houve dano moral ou material e requereu a reforma integral da Sentença, com a improcedência total da demanda.

Contrarrazões apresentadas pela Autora (id. 211306541), defendendo a manutenção da Sentença e afirmando que restou comprovada a falha na prestação dos serviços, incluindo a negativação indevida e a cobrança irregular, reiterando a validade do comprovante de pagamento e afirmando que a Ré não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia.

Sustentou a correção dos valores fixados a título de danos morais e materiais, bem como requereu o desprovimento do Recurso.

É o relatório. Passo ao voto.





VOTO

A Apelação é tempestiva e estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.

Versa a lide sobre relação de consumo, enquadrando-se Autora e a Ré na qualidade de consumidora e de prestadora de serviços, respectivamente, sujeitando-se, portanto, às disposições da Lei nº. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva, na forma do art. 14 do CDC. Sendo assim, basta a comprovação do dano e do nexo de causalidade pelo consumidor, competindo ao fornecedor, por sua vez, afastar a sua culpa mediante a demonstração das hipóteses excludentes, taxativamente enumeradas no § 3º do mesmo dispositivo.

Ou seja, responderá a Ré pelos riscos inerentes ao exercício de sua atividade, compreendendo, nesse particular, as condutas de seus prepostos, quando essas causarem dano ao destinatário de seus produtos ou serviços, podendo o fornecedor afastar a sua responsabilidade caso configurada a ocorrência de uma das causas excludentes enunciadas no artigo 14, §3º, do CDC¹.

A controvérsia restringe-se em verificar se houve, de fato, falha na prestação dos serviços capaz de ensejar condenação por danos morais, em razão de suposta negativação indevida promovida pela Apelante, bem como avaliar se estão demonstradas a legitimidade da cobrança impugnada e da fatura, cujo pagamento a Autora afirma ter realizado, além da cobrança referente à alteração da data de vencimento.

¹ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”



No que tange à alegada negativação, observa-se que a Autora acostou aos autos documentos extraídos da plataforma “Serasa Limpa Nome”, os quais, todavia, não possuem natureza de anotação restritiva, pois não configuram inclusão do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes, consistindo apenas em ambiente de renegociação de dívidas.

Cumpre notar que, nos documentos acostados no id.65708270, há apenas um registro de dívida atrasada no CPF da Autora, e não dívida negativada. Veja-se:



serasa.com.br

Conta atrasada em seu CPF

Empresa responsável

Telefonica Brasil S.A. **vivo**

Razão social Telefonica Brasil S.A.

Número do contrato 1106041231-AM

Produto / Serviço Telefonia móvel

Data da dívida 01/06/2020

Valor original R\$ 59,99

Valor atual R\$ 83,19

Feedback



A propósito, relevante trazer à baila precedente desta Corte Estadual de Justiça sobre hipótese semelhante:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. Parte autora alega que foi surpreendida por débito em aberto efetuado pela ré, requerendo sua exclusão e o pagamento de danos morais de R\$ 10.000,00. Sentença que julgou procedentes em parte os pedidos, apenas para declarar a inexistência do débito. Apelação da parte autora. Os fatos, nos termos narrados na inicial, não têm o condão de acarretar o dano moral, visto que ele pressupõe a existência de dor, vexame, sofrimento ou humilhação que interfira no comportamento psicológico causando angústia e desequilíbrio ao indivíduo. **Embora a inscrição indevida em cadastros de maus pagadores possa ser passível de reparação moral, o mero registro de suposta pendência financeira não tem o condão de violar os direitos da personalidade de forma a macular sua honra ou dignidade e ensejar dano moral. Danos morais não configurados.** Sentença mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO.”²

² 0016857-54.2021.8.19.0205 - APELAÇÃO. Rel^a. Des^a. SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 23/07/2024 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO. Grifou-se.

“Apelação cível. Direito do consumidor. Alegação autoral no sentido de que a ré efetuou cobranças decorrentes de débitos desconhecidos e que havia anotações promovidas pela ré, de pendências financeiras em seu nome no sistema SCORE. Sentença de procedência parcial. Inconformismo autoral **no tocante ao pedido de indenização pelos danos morais suportados. Anotação de pendência financeira que difere da negativação. Mero aborrecimento.** Desprovimento do recurso. Sentença mantida em todos os termos.”³

Trata-se, portanto, de mecanismo que, conforme entendimento consolidado desta Corte, não tem natureza desabonadora, tampouco importa em publicidade negativa apta a macular o crédito ou a honra do consumidor.

A Ré, por sua vez, juntou aos autos extratos emitidos pelas plataformas formais do SERASA e do SCPC, informando inexistência de registro negativo em nome da Autora. Confira-se:

Identificação				
Nome	CPF	Data de Nascimento	Nome da Mãe	Sexo
MAYARA PEREIRA DE PAULA	147.817.857-43	01/09/1992	ELZA MARIA PEREIRA	FEMININO
Status do Documento				
Situação do CPF em 22/01/2023: REGULAR				
Endereço e Telefone [7]				
Endereço	Bairro	Cidade	UF	CEP
R ULISSES GUIMARAES 303 C	JARDIM BEIRA RIO	RESENDE	RJ	27525-720
Telefone residencial	Telefone comercial		Ramal	Celular
(24)3381-3332	-		-	-
Nomes Semelhantes [7]				
Não consta(m) nome(s) semelhante(s)				
Anotações Negativas				
Resumo [7]				
Ocorrências	Quantidade	Período	Valor (R\$)	Mais Recente
Pendências Comerciais (PEFIN)	nada consta	-	-	-
Pendências Bancárias (REFIN)	nada consta	-	-	-
Cheques sem fundos	nada consta	-	-	-
Protestos	nada consta	-	-	-
Ações Judiciais	nada consta	-	-	-
Participação em Falências	nada consta	-	-	-
Dívidas Vencidas	nada consta	-	-	-
Pendências Internas	nada consta	-	-	-

³ 0286310-56.2019.8.19.0001 - APELAÇÃO. Rel. Des. CELSO LUIZ DE MATOS PERES - Julgamento: 20/09/2021 - DÉCIMA CÂMARA CÍVEL. Grifou-se.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



Ainda que recaia sobre o fornecedor o ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da Autora, na forma do artigo 373, II, do Código de Processo Civil⁴, o fato é que a mera existência de registros de “dívida atrasada”, extraídos de ambiente de negociação, não se confunde com negativação, inexistindo prova mínima, por parte da consumidora, de efetivo apontamento restritivo.

Nessa linha, e à semelhança das hipóteses analisadas nos votos paradigmas acostados aos autos, verifica-se que as telas do “Serasa Limpa Nome” apenas demonstram a existência de débito pendente, sem qualquer anotação formal de inclusão do nome da Autora nos sistemas oficiais de inadimplência.

Somente a anotação em cadastro de inadimplentes tem o condão de ensejar dano moral “*in re ipsa*”, o que não ocorreu na espécie. Ausente, portanto, o dano moral indenizável.

Por outro lado, no tocante ao débito referente à fatura de maio de 2020, que estaria em aberto, verifica-se que a Autora juntou comprovante de pagamento, que foi acolhido pelo Juízo de origem. A Ré limitou-se a afirmar que o código de barras apresentado seria incompatível com o da fatura, mas não logrou comprovar inequivocamente a inadimplência alegada.

A presunção simples de incompatibilidade numérica não se presta, por si só, a desconstituir documento apresentado pela parte consumidora, mormente quando não demonstrada fraude, erro operacional ou qualquer irregularidade objetiva no processamento do pagamento. O mesmo se aplica à cobrança de R\$ 14,10 pela alteração da data de vencimento da fatura.

⁴ “Art. 373. O ônus da prova incumbe: (...) II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.”





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado

Cabia à Apelante comprovar a existência de previsão contratual apta a legitimar a cobrança, ônus do qual não se desincumbiu.

Ausente termo de adesão, gravação contratual ou qualquer documento hábil a demonstrar a regularidade da cobrança, correta a Sentença ao reconhecer a indevida exigência do valor, impondo sua devolução em dobro, à luz do artigo 42, parágrafo único, do CDC⁵.

Assim, embora a inscrição indevida em cadastros de maus pagadores possa ser passível de reparação moral, o mero registro de pendência financeira não tem o condão de violar os direitos da personalidade de forma a macular a honra ou a dignidade da parte e ensejar dano moral. Logo, a Sentença merece reforma neste ponto.

Mantêm-se, contudo, o reconhecimento da irregularidade da cobrança realizada, a declaração de inexistência do débito e a condenação à devolução em dobro do valor indevidamente exigido, ante a falha na prestação do serviço e o não cumprimento, pela Apelante, do ônus probatório que lhe competia.

Diante do exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do Recurso e, no mérito, **DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO** apenas para afastar a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se os demais termos da Sentença.

⁵ “Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Nona Câmara de Direito Privado



Com o parcial provimento deste Recurso, afastando-se os danos morais, ocorre a sucumbência recíproca, ficando ambas as partes obrigadas a ratear as custas na proporção de 50% para cada uma delas. Ante o valor irrisório da condenação, fixo em R\$ 500,00 (quinhentos reais) os honorários sucumbenciais para os advogados de ambas as partes, na forma do artigo 85, § 8º-A, do CPC⁶, ficando suspensa a exigibilidade de tais verbas à parte Autora, eis que beneficiária da Gratuidade de Justiça.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie a Secretaria a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e a respectiva e imediata baixa, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Local data e assinatura lançados digitalmente.

ANDRÉ L. M. MARQUES
Desembargador Relator

⁶ “Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor. (...) § 8º-A. Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.”

