Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
693
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível nº 0046852-16.2019.8.19.0001

Juízo de Origem: 43ª. Vara Cível
Apelante: Vivo Telefônica Brasil S/A
Apelado: Maurício Camargo

Relatora: Daniela Brandão Ferreira

Apelação Cível. Relação de consumo. Inscrição em cadastro de inadimplentes. Acordo judicial anterior. Débito posterior à avença. Ausência de comprovação da ilicitude da cobrança. Inexistência de quitação geral. A celebração de acordo judicial entre as partes não implica, por si só, quitação geral e irrestrita das obrigações decorrentes da relação contratual, especialmente quando a negativação questionada decorre de débito constituído posteriormente à avença. Inexistindo prova de que o débito que ensejou a inscrição restritiva esteja abrangido pelo acordo celebrado ou decorra de seu alegado descumprimento, não se mostra possível reconhecer a irregularidade da cobrança. Ausência de falha na prestação do serviço. Dano moral não configurado. Provimento do recurso.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
DANIELA BRANDAO FERREIRA:16059 Assinado em 19/08/2026 11:15:35
Local: GAB. DES DANIELA BRANDAO FERREIRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
694
Carimbado Eletronicamente

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível no processo n.º **0046852-16.2019.8.19.0001** em que é apelante: Vivo Telefônica Brasil S/A e apelado: Maurício Camargo

ACÓRDÃO

RELATÓRIO

Trata-se de ação de responsabilidade civil c/c danos morais, ajuizada por Maurício Camargo em face de VIVO S/A, na qual o autor narrou que, ao tentar realizar um empréstimo pessoal, foi surpreendido com a negativa em razão de restrição financeira em cadastro de proteção ao crédito. Relatou que, em demanda anterior, foi firmado acordo judicial o qual foi descumprido pela ré e resultou na inscrição indevida do nome do autor no cadastro restritivo. Por essas razões pleiteou a exclusão do nome do cadastro e indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00.

Despacho de fls. 71, deferindo a gratuidade de justiça.

Contestação e reconvenção de fls. 78/101. No mérito, a ré alega que agiu em exercício regular do direito em razão dos débitos de inadimplemento, que não possuem qualquer relação com o acordo de 2012, sendo os débitos de 2013 e 2014, ou seja, posterior ao acordo; que não há comprovação do pagamento do débito imputado; que não houve pedido de cancelamento do contrato; e por fim que seriam inexistentes os danos morais. Em sede de reconvenção, requer o pagamento dos débitos pendentes.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
695
Carimbado Eletronicamente

Réplica à contestação e reconvenção de fls. 277/289.

Saneador de fls. 457, deferindo a inversão do ônus da prova.

A sentença julgou procedentes os pedidos do autor e improcedente o pedido reconvencional.

Segue o dispositivo da sentença:

> *"(...) Em análise, verifico que as partes firmaram acordo, em 26/03/2012, no processo de nº 0039054-48.2012.8.19.0001, com a demandada se comprometendo a conceder ao demandante um crédito de R$ 700,00, bem como a troca do plano para o VIVO você ilimitado 60 sem ônus, referente a linha objeto da presente demandada, qual seja, (021) 9702-5090, contrato nº 2093453041, conforme fls. 33/35.*
>
> *De acordo com a consulta realizada no sítio do Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, havia restrição ao nome do demandante efetuada pela empresa demandada, referente ao contrato nº 2093453041, com vencimento em 11/08/2014, no valor R$ 1.875,98 (fls. 31).*
>
> *Destaco que o contrato responsável por ensejar a negativação é o mesmo do acordo realizado pelas partes no processo de 2012, acima transcrito.*
>
> *A contratação da linha telefônica objeto da lide é fato incontroverso, porém, há*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
696
Carimbado Eletronicamente

divergência sobre a legitimidade da cobrança efetivada após o acordo firmado e, como consequência, a negativação do nome do demandante.

Na petição inicial o demandante afirma ter contatado a demandada, momento em que houve o reconhecimento do acordo a ser cumprido, apontando a inscrição no SPC como um "erro sistêmico", contudo, sem efetuar o cancelamento da inscrição.

Por outro lado, a demandada aduz pela regularidade das cobranças efetuadas em razão do inadimplemento relativos aos meses 02/2013 até 12/2013 e 01/2014 até 05/2014, débitos posteriores ao acordo firmado.

Constato que, apesar da pactuação descrever a necessidade de concessão de crédito de R$ 700,00 ao demandante, pelas cobranças em excesso realizadas anteriormente, além do pagamento de R$ 300,00, em 03/2012, caberia à demandada, principalmente, após a inversão do ônus da prova, demonstrar o cumprimento de tal pactuação.

As telas sistêmicas apresentadas, por serem produzidas de modo unilateral, não apresentam presunção de legitimidade/veracidade das informações ali contidas.

Portanto, a demandada não se desincumbiu do dever que lhe competia de demonstrar fatos modificativos, extintivos e

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
697
Carimbado Eletronicamente

impeditivos do direito autoral, na forma do art. 373, II, do CPC/2015, de modo que imputar ao demandante débitos sem comprovar a adequada observância do acordo, gerado justamente pelo descumprimento das cláusulas contratuais, com cobranças abusivas/excessivas, por si só, não é capaz de corroborar a tese de legitimidade da negativação.

No mais, a empresa telefônica não impugna especificamente a informação da tentativa de solução pela via administrativa, para baixa da negativação. E, ainda, inexiste comprovação de que o demandante tinha conhecimento da inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito ou qualquer comprovante de envio da notificação prevista no art. 43, §2º, do CDC.

Constato a violação de deveres jurídicos consumeristas, como a segurança, confiança e transparência, presente está, assim, a falha na prestação de serviço. Já que era competência da demandada verificar a observância do acordo judicial homologado, sem necessidade de provocação do consumidor para tanto.

Por fim, certo do dever de indenizar a título de dano moral, passo a verificar o valor deste.

A demandada agiu em evidente violação à boa-fé objetiva, por isso, a punição da conduta de não observância do dever de cuidado é devida, e, por si só, coloca-se além

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
698
Carimbado Eletronicamente

do mero aborrecimento e, por consequência, enseja o direito a indenização a título de dano moral.

No presente caso, em vista das cobranças indevidas da qual foi vítima, o nome, a imagem e a honra objetiva da demandante foram violados, configurando dano moral in re ipsa, conforme disposição da Súmula nº 89, do TJ/RJ, in verbis:

"A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade".

Quanto ao valor do dano moral, cuja quantificação é fixada de acordo com a apreciação prudente e equitativa do julgador, com avaliação do grau das lesões, o sofrimento, a angústia sofrida, a situação econômico/financeira das partes, circunstâncias estas, entre outras, que devem ser ponderadas para que o julgador possa graduar com justiça o quantum indenizatório.

Necessário se faz partir do princípio que o dano moral compreende duas parcelas distintas: a análise da repercussão jurídica e a análise do caráter punitivo, com o objetivo de inibir a reincidência de situações semelhantes.

Na busca em fixar um valor que seja suficiente para reparar o dano de forma

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
699
Carimbado Eletronicamente

mais completa possível, deve o valor ser fixado de forma proporcional, moderada, razoável e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, bem como com a intensidade e duração do sofrimento experimentado, dentre outras circunstâncias relevantes.

Também se deve observar os padrões utilizados pela doutrina e jurisprudência, evitando-se com isso que as ações de indenização por danos morais se tornem mecanismos de extorsão ou de enriquecimento ilícito, reprováveis e injustificáveis. Da mesma forma não se pode esperar que um valor irrisório possa atender a esses requisitos.

Sopesando tais critérios e as demais circunstâncias fáticas do evento danoso, tenho que a indenização deve ser fixada em R$ 10.000,00, montante que, ao meu sentir, mostra-se adequado às nuances do caso concreto. (...)

Quanto ao pedido reconvencional, conforme os argumentos apresentados acima, verifico a falta de comprovação pela demandada/reconvinte do cumprimento do acordo judicial homologado, com o crédito de R$ 700,00 estipulado em favor do demandante/reconvindo.

Os argumentos apresentados pela reconvinte estão fundamentos apenas nas telas sistêmicas anexadas ao processo, sem produção de qualquer outro meio de prova

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
700
Carimbado Eletronicamente

apto a comprovar suas alegações, e, mesmo instada a se manifestar em provas, informou não possuir interesse. (...)

Posto isso, JULGO a PROCEDENTE O PEDIDO para determinar que a demandada exclua o nome do demandante dos cadastros restritivos de crédito no prazo de 15 dias, sob pena de imposição de multa; b) PROCEDENTE O PEDIDO para condenar a demandada ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente conforme a tabela de índices fornecida pela CGJRJ a partir desta data e acrescida de juros legais de 1% ao mês a contar da data da citação; c) IMPROCEDENTE O PEDIDO formulado em sede de reconvenção. Por consequência, RESOLVO O MÉRITO com fulcro no artigo 487, I, CPC. Quanto ao item a e b, condeno a demandada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação, observada a natureza da demanda, o trabalho desenvolvido pelo profissional e o local de sua prestação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. No que se refere ao capítulo c, condeno a demandada/reconvinte ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da causa, observada a natureza da demanda, o trabalho desenvolvido pelo

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
701
Carimbado Eletronicamente

profissional e o local de sua prestação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. Certificado o trânsito em julgado, cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa e arquive-se. RETIFIQUE-SE ONDE COUBER O NOME DA RÉ. Registrada eletronicamente. Publique-se e intimem-se." [ID 636].

A parte ré interpôs apelação, alegando, em síntese, que a sentença não apreciou ponto fundamental da defesa, especialmente quanto à regularidade das cobranças e à validade das telas sistêmicas apresentadas, que, segundo a recorrente, seriam aptas a comprovar a utilização dos serviços e a inadimplência do autor. Sustentou que o acordo judicial celebrado em 2012 foi cumprido e que os débitos que ensejaram a negativação são posteriores ao referido acordo, decorrentes da continuidade do contrato de prestação de serviços. Defendeu que a negativação foi legítima, pois o autor permaneceu utilizando os serviços sem efetuar os pagamentos, e que não há comprovação de dano moral. Requereu a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos autorais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização, a aplicação da taxa SELIC como índice de correção e juros, e a exclusão ou redução dos honorários sucumbenciais, além de requerer que as publicações e intimações sejam realizadas em nome do patrono indicado nos autos [ID 641].

O apelado apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos, [Id 661].

Processados, vieram os autos, então conclusos.

Relatados, passo ao voto.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
702
Carimbado Eletronicamente

VOTO

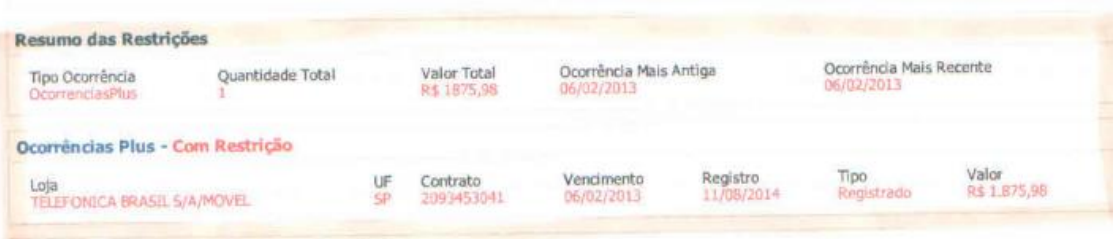
Primeiramente, conheço do recurso, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade.

Inicialmente, cabe observar que à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

O artigo 14, da Lei nº 8.078/90, consagra a responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, que alguns denominam "risco do negócio", segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços, tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

A controvérsia reside na legitimidade da inscrição do nome do recorrido em cadastro de inadimplentes, supostamente em razão de débitos posteriores ao acordo judicial celebrado entre as partes.

Vê-se que o autor, em sua petição inicial, afirmou haver constatado a existência de restrição em seu nome, promovida pela ré, com data de negativação em 11/08/2014, em razão de suposto débito no valor de R$ 1.875,98.



Resumo das Restrições

Tipo Ocorrência	Quantidade Total	Valor Total	Ocorrência Mais Antiga	Ocorrência Mais Recente
OcorrenciasPlus	1	R$ 1875,98	06/02/2013	06/02/2013

Ocorrências Plus - Com Restrição

Loja	UF	Contrato	Vencimento	Registro	Tipo	Valor
TELEFONICA BRASIL S/A/MOVEL	SP	2093453041	06/02/2013	11/08/2014	Registrado	R$ 1.875,98

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
703
Carimbado Eletronicamente

É incontroverso que, em março de 2012, as partes celebraram acordo judicial nos autos do processo nº 0039054-48.2012.8.19.0001, por meio do qual a empresa recorrente se comprometeu a conceder ao recorrido crédito no valor de R$ 700,00, bem como a alterar o plano referente à linha objeto da presente demanda para o plano "Vivo Você Ilimitado 60", sem ônus [ID 35].

Todavia, a existência do referido acordo não conduz, por si só, à conclusão de que todas as obrigações decorrentes da relação contratual foram integralmente adimplidas ou de que eventual débito posterior estaria automaticamente abrangido pela transação. Tampouco se extrai do instrumento celebrado qualquer disposição que importe em quitação geral e irrestrita das obrigações contratuais futuras ou que impeça a recorrente de promover a cobrança de valores regularmente constituídos após a celebração do ajuste.

Com efeito, a negativação questionada somente ocorreu em 11/08/2014, mais de dois anos após a celebração do acordo judicial, e decorreu de débito no valor de R$ 1.875,98. Conforme informado na contestação, o débito decorreu do inadimplemento de diversas faturas posteriores à celebração do acordo, relativas aos meses de fevereiro de 2013 a maio de 2014, nos seguintes valores: 02/2013, R$ 112,37; 03/2013, R$ 78,53; 04/2013, R$ 216,19; 05/2013, R$ 142,15; 06/2013, R$ 166,94; 07/2013, R$ 157,00; 08/2013, R$ 124,05; 09/2013, R$ 115,76; 10/2013, R$ 97,40; 11/2013, R$ 70,89; 12/2013, R$ 61,00; 01/2014, R$ 106,91; 02/2014, R$ 95,76; 03/2014, R$ 61,00; 04/2014, R$ 57,18; e 05/2014, R$ 75,15.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
704
Carimbado Eletronicamente

Ressalte-se, ainda, que o autor não comprovou nos autos o pagamento de nenhuma das faturas mencionadas ou mesmo de qualquer pagamento realizado após a celebração do acordo, tampouco apresentou qualquer elemento capaz de infirmar a exigibilidade dos respectivos débitos.

Verifica-se, portanto, que os débitos apontados são posteriores à celebração do acordo judicial e correspondem a obrigações contratuais sucessivamente vencidas ao longo de mais de um ano, circunstância que afasta, em princípio, a alegação de que a negativação teria decorrido do suposto descumprimento da avença celebrada em 2012.

Assim, competia ao autor demonstrar, minimamente, a existência de relação entre a obrigação objeto da negativação e eventual descumprimento das obrigações assumidas pela recorrente no acordo judicial.

Não há, contudo, elementos suficientes nos autos que permitam concluir que o débito que ensejou a inscrição restritiva tenha origem no alegado descumprimento do acordo ou que a cobrança tenha sido realizada em desacordo com os termos da avença. Repita-se: a mera existência do acordo celebrado em 2012 não é suficiente para afastar a exigibilidade de obrigação posteriormente constituída, sobretudo quando ausente cláusula expressa de quitação geral ou de inexigibilidade de cobranças futuras, observando-se que o valor do débito supera o valor do crédito concedido no ajuste.

Nesse contexto, as informações constantes dos registros internos da recorrente, analisadas em conjunto com os demais elementos dos autos, não podem ser simplesmente

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
705
Carimbado Eletronicamente

desconsideradas pelo fato de terem sido produzidas unilateralmente.

Ao contrário, constituem elementos probatórios aptos a demonstrar a evolução da relação contratual, inexistindo prova concreta em sentido contrário capaz de infirmar a legitimidade da cobrança.

De igual modo, não se mostra suficiente, para fins de responsabilização da recorrente, a mera invocação da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

Embora a responsabilidade do fornecedor seja objetiva, permanece indispensável a demonstração da falha na prestação do serviço, do dano e do nexo causal. No caso concreto, contudo, não restou comprovada conduta ilícita da recorrente capaz de tornar indevida a cobrança ou a consequente inscrição do débito.

Incumbia ao autor, na forma do art. 373, I, do CPC, comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito, especialmente a alegada inexistência do débito ou a vinculação da cobrança ao suposto descumprimento do acordo judicial.

Ausente, portanto, prova da ilicitude da cobrança e da consequente negativação, não há que se falar em falha na prestação do serviço nem em dever de indenizar.

Por consequência, também não se configura dano moral indenizável.

Dessa forma, ausente comprovação de ato ilícito praticado pela recorrente, impõe-se o afastamento da condenação por danos morais, bem como dos demais efeitos decorrentes do reconhecimento da suposta irregularidade da negativação.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
706
Carimbado Eletronicamente

Ante o exposto, voto pelo **PROVIMENTO DO RECURSO**, para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial, afastando-se a condenação da recorrente ao pagamento de indenização por danos morais e os demais consectários dela decorrentes. Condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do CPC, em razão da gratuidade de justiça.

Rio de Janeiro, data da sessão de julgamento.

Daniela Brandão Ferreira
Desembargadora Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ