

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1002835-65.2018.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes**
 Requerente: **Adilson Carlos Olivato**
 Requerido: **Telefônica Brasil S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Milton Coutinho Gordo****VISTOS.**

ADILSON CARLOS OLIVATO ajuizou **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS c.c. PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA** em face da **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, todos devidamente qualificadas.

Alega o requerente que vem recebendo cobranças da requerida, sob a alegação de que existem faturas em aberto em seu nome, referentes ao contrato n. 07838210853 – linha telefônica Vivo fixo (16) 3252-4512. Ponderou que não contratou com a requerida e ainda tentou solucionar amigavelmente referida pendência sem obter êxito. Pediu em sede de tutela antecipada a retirada imediata de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, que a ré se abstenha de incluí-lo novamente e a procedência de seu pedido exordial com a declaração de inexistência dos débitos apontados referentes ao contrato que especificou bem como indenização pelos danos morais que experimentou.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Com a inicial vieram os documentos de fls. 13/20.

A antecipação da tutela foi deferida pelo despacho de fls. 29.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação alegando que o ato de “buscar o pagamento e a satisfação de seu crédito configura exercício regular do direito” (textual de fls. 48). Ponderou que o autor não comprovou os fatos alegados na inicial e que suas alegações foram apresentadas de modo genérico e sem embasamento. Alegou que o autor não juntou comprovante de residência provando vínculo com o endereço citado na petição inicial. No mais, culminou por pedir a total improcedência do pleito contido na portal.

Sobreveio réplica as fls. 102 e ss.

As partes foram instadas a se manifestarem sobre a produção de provas: o autor demonstrou desinteresse e a requerida reiterou os termos da defesa e mais uma vez alegou que o autor não comprovou sua residência no período de vigência do contrato, pedindo expedição de ofício ao BACENJUD para a apuração de todos os seus endereços cadastrados durante a vigência da linha.

É o relatório.

DECIDO, no estado em que se encontra a lide, por entender completa a cognição.

A questão debatida deve ser avaliada consoante os ditames do CDC.

O autor nega ter firmado qualquer negócio com a ré e esta última não fez prova do contrário; veio aos autos apenas alegando que o autor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

não demonstrou seu agir ilícito. Não nos trouxe qualquer documento apto a demonstração da alegada contratação que deu origem aos avisos de cobrança.

Em se tratando de “fato negativo” não nos é dado exigir do autor a demonstração do alegado. O ônus da prova da efetiva contratação, então, incumbia ao demandado, até porque, como já dito, aplicáveis ao caso as regras do CDC.

A responsabilidade do postulado, no caso, é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, que assim dispõe: “O fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos” (destaquei).

Tal responsabilidade é afastada apenas quando comprovada a existência de uma das eximentes do parágrafo 3º, ou seja, a inexistência do defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O autor é consumidor equiparado (por ficção jurídica) consoante prevê o artigo 17 do CDC, por ter sido vítima de um “acidente de consumo”, definido como todo fato jurídico produzido por um defeito na prestação de serviços e gerador de violação a interesse de terceiros.

Como a responsabilidade da postulada é objetiva, pouco (ou nada) interessa se seus funcionários agiram ou não com culpa na formalização do contrato, devendo os valores cobrados ser declarados inexigíveis.

A atuação falha da ré também me parece evidente.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Conquanto se presuma que atue ela com diligência nos seus negócios emitiu cobrança de um contrato que o autor não contratou.

Mesmo que seus funcionários tenham agido com cautela, o resultado da ação não se altera.

A responsabilidade do réu, como já dito, não está fundada na ocorrência de ato ilícito (afinal, o exercício da atividade empresarial é lícito e permitido), mas sim no risco da atividade, razão pela qual a responsabilidade é reputada objetiva por força de lei (art. 14, *caput*, CDC).

Ademais, ao contemplar as duas únicas hipóteses de exoneração de responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do serviço, o legislador (art. 14, § 3º, incisos I e II) nenhuma menção faz ao caso fortuito e a força maior como causas excludentes.

A respeito confira-se a lição de Nelson Nery Junior e Rosa Maria de Andrade Nery, *in Leis civis comentadas*: atualizado até 20 de julho de 2006: RT, p. 197/198.

Temos nos autos, assim, caso típico de “fortuito interno”, ou seja, aquele fato que se relaciona diretamente com os riscos inerentes ao desempenho da atividade empresarial.

Assim, em primeiro plano é de rigor reconhecer que o autor não contratou os serviços especificados e, assim, a ré não deve mais enviar a ele cobranças a respeito dele.

Urge, por fim, enfrentar o pleito indenizatório (danos morais).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

O autor trouxe as fls. 19/20 indicação do registro de inadimplência de três cobranças lançadas pela Telefônica junto ao **sistema denominado “SCORE”**.

Tal “sistema” é definido pelo SERASA do seguinte modo:

O score de crédito é o resultado dos hábitos de pagamento e relacionamento do cidadão com o mercado de crédito. O Serasa Score está disponível para consulta online, permitindo que somente o próprio consumidor veja a sua pontuação.
[\(https://www.serasaconsumidor.com.br/ensina/aumentar-score/o-que-e-score-de-credito/\)](https://www.serasaconsumidor.com.br/ensina/aumentar-score/o-que-e-score-de-credito/).

Assim, me parece claro que o nome do autor não chegou a ser “negativado” perante a sociedade de consumo.

Sua situação consoante a resposta que nos foi dada ao ofício de fls. 44 pelo SPC é de inexistência de restrições.

Ou seja, estamos diante de típica busca de menoscabo moral decorrente de “dissabores”, que não justificam tal apenamento.

Cabe, ainda, consignar que no Recurso Especial n. 1.419.697/RS – Representativo de Controvérsia (art. 543-C do CPC) – Tema 710/STJm – o C. STJ deliberou que apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas e, ainda, que o desrespeito aos limites legais na utilização do sistema “credit scoring”, configura abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC) e pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

e do consulente (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de dados morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, parágrafo 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizado. [....]

Como no caso não houve a comprovação de recusa efetiva do crédito ao consumidor recorrido, não é possível afirmar a ocorrência de dano moral na espécie.

Hodiernamente, o que se vê é a banalização do instituto do dano moral. Qualquer discussão ou mero aborrecimento dão azo a ações de indenizações por danos morais, desamparadas de fundamento e desacompanhadas dos requisitos essenciais da responsabilidade civil e do dano moral.

Veja-se:

... Não há falar em indenização por dano moral se as sensações de dor moral não passam de mero aborrecimento. Não comprovando escorreitamente a autora os fatos constitutivos do seu direito (art. 333, inc. I do CPC) e restando, assim, indemonstrados os requisitos aptos a gerar o dever de indenizar, quais sejam, o evento danoso, o dano efetivo e o nexo causal entre o ato/fato e a lesão, é de ser negado o pedido de indenização por danos morais. (TJSC; acórdão 2007.014592-7; rel. Des. Mazoni Ferreira, data da decisão: 10/05/07, com grifos meus).

Confira-se, ainda:

CIVIL – Dano moral – CDC – Responsabilidade civil objetiva elidida – Inconfiguração – Ausência de prova de fato ensejador – Transtornos do dia a dia – Suscetibilidade exagerada. 1. A responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços e/ou produtos fica elidida, porque cede diante da prova da inexistência de fato a dar ensejo ao dano moral reclamado. 2.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Só deve ser capaz de causar efetivo dano moral, a ocorrência efetiva da dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade dos acontecimentos do cotidiano, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. 2.1. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazer parte do que rotineiramente acontece no nosso dia-a-dia, no trato com terceiros, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até mesmo no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas, profundas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo e suficientes a lhe ensejar sofrimento interno e profundo no seu âmago, provocativo de dano moral que mereça ressarcimento. 2.2. Ao contrário, seria tutelar de forma distinta e inadmissível quem, fugindo à regra da normalidade das pessoas, possui exagerada e descomedida suscetibilidade, mostrando-se por demais intolerante. Recurso da ré conhecido e provido para julgar improcedente a postulação inicial, dando-se por prejudicado o recurso da autora (TJDF – ACJ nº 20.010.810.023.985 – DF – 2ª TRJE – Rel. Des. Benito Augusto Tiezzi – DJU 01.04.2002). Para que seja devida a indenização por dano moral é necessário que o autor comprove a efetiva ocorrência de prejuízo com a configuração de abalo moral ou psicológico do ofendido. (TAPR – AC nº 188.323-6 – 1ª C. Civil – Rel. Marcos de Luca Fanchin – DJPR 31/10/2002 – com grifos meus).

Exatamente essa a situação dos autos: o pleito é fruto de uma sensibilidade exacerbada do autor.

Não me parece crível que o recebimento de cobranças sem qualquer outra circunstância seja hábil a causar uma dor profunda, apta a gerar dano moral.

Em caso decidido abordando especificamente lançamento no “SCORE”, colaciono o seguinte aresto:

Voto nº 29254 Apelação Cível nº 1106545-15.2016.8.26.0100



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

1ª VARA CÍVEL

R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Apelante: Gildeir Santos de Oliveira Apelado: Serasa S/A e outro Comarca: 32ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital Juiz: Dr. Fabio de Souza Pimenta APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. R. sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Sistema de avaliação de risco de consumidor, que, como regra, não apresenta ilegalidade. Inexistência de dano moral. Decisões do Superior Tribunal de Justiça firmadas em sede de Recursos Repetitivos. Súmula nº 550, do STJ. R. sentença mantida. Recurso improvido.

Cabe também ser citada no caso a Súmula 550 do STJ:

Súmula 550 - A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo. (Súmula 550, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 14/10/2015, DJe 19/10/2015)

Mais, creio, é desnecessário acrescentar.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido para **DECLARAR** que o autor não efetuou a contratação materializada no instrumento 122137888 e a **INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS** apontados em nome do mesmo — controle 07838210853 — linha telefônica Vivo Fixo (16) 3252-4512.

Torno definitiva a tutela deferida a fls. 29. Oficie-se para que no sistema SCORE fique registrada esta decisão.

No mais, fica rechaçado o pleito indenizatório (dano moral).

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****1ª VARA CÍVEL****R. SORBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Diante da sucumbência parcial, as custas e despesas serão rateadas. O autor deverá pagar honorários advocatícios ao patrono do requerido que fixo por equidade em 10% sobre o valor dado à causa. Da mesma forma o requerido deverá pagar honorários advocatícios ao patrono do autor, que também fixo em 10% sobre o valor dado à causa. Em relação ao autor, deverá ser observado o parágrafo 3º do art. 98 do CPC.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 26 de julho de 2018.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**