



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001091

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049285-49.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JAQUELINE NUNES NEVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com determinação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: Guarulhos – 10ª Vara Cível

MM. Juiz da causa: Lincoln Antônio Andrade de Moura

Apelante: Jacqueline Nunes Neves

Apelada: Telefônica Brasil S/A

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA –
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS
MORAIS** – Comprovada a celebração do negócio
jurídico – Demonstrada a prestação dos serviços –
Débito exigível – Ausente prova do pagamento – Não
caracterizado o dano moral – **SENTENÇA DE
IMPROCEDÊNCIA – RECURSO DA AUTORA
IMPROVIDO**

Voto nº 40323

Trata-se de apelação interposta pela Autora contra a sentença de fls.294/302 prolatada pelo I. Magistrado Lincoln Antônio Andrade de Moura (em 27 de junho de 2024), que julgou improcedente a “ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c pedido de indenização por danos morais”, condenando a Autora ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios (fixados em 10% do valor da causa – a que foi atribuído o valor de R\$ 62.134,43), observada a gratuidade processual.

Alega que o contrato apresentado pela Requerida “somente prova que já houve relação jurídica entre as partes”; que adimplidos todos os débitos com a Requerida; que desconhece a composição e a origem do débito; que não comprovada a existência do débito; que unilaterais e insuficientes as telas do sistema interno da Requerida; que não houve o envio de notificação de cobrança à consumidora; que inexigível o débito; que indevido registro de inadimplência; que

caracterizado o dano moral; e que não respeitado o entendimento jurisprudencial. Pede o provimento do recurso, para a procedência da ação (fls.309/332).

Contrarrazões a fls.374/390, pedindo a condenação ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

É a síntese.

A Autora alega, na petição inicial, que foi surpreendida pela informação de que há registro de inadimplência em seu nome, solicitado pela Requerida (no valor total de R\$ 134,43 referente ao grupo de dívidas número 1126933813-AMD), que desconhece a origem da dívida, que inexigível o débito, que indevido o registro de inadimplência, que caracterizado o dano moral, e pede a declaração da inexigibilidade do débito e a condenação ao pagamento de indenização no valor de R\$ 62.000,00.

A Requerida sustenta, na contestação, que existente relação jurídica entre as partes, que a Autora foi titular da linha telefônica número (11) 93458-8812 (vinculada ao contrato número 1126933813) pelo período de 09 de fevereiro de 2021 a 01 de março de 2022, que prestados os serviços de telefonia, que inadimplidas as faturas relativas a outubro, novembro e dezembro de 2021 (nos valores históricos de R\$ 35,74, R\$ 36,27 e R\$ 34,99), que não houve registro de inadimplência, que “os débitos foram baixados, após reclamação da autora, por mera liberalidade, como forma de acordo comercial”, e que ausentes o ato ilícito e o dever de indenizar.

Em réplica, a Autora alega que “não se questiona a existência de vínculo ou não entre as partes litigantes, mas sim a comprovação de que a parte Autora tem débitos em aberto”, que não comprovada a inadimplência, e que insuficientes os documentos apresentados.

Assim, incontestada existência de relação jurídica entre as partes, notando-se que a Requerida apresentou “termo de adesão e contratação de serviços” (fls.170/173), assinado pela Autora e acompanhado de documento de identidade e fotografia da consumidora no estabelecimento da Requerida – documento que não foi impugnado –, com a comprovação da contratação da linha de

telefonia móvel.

Ademais, as telas sistêmicas apresentadas pela Requerida (fls.125/126) contêm informações acerca do plano contratado, da linha telefônica habilitada, do período de vigência da contratação, do histórico de pagamentos, e dos valores devidos em razão da prestação dos serviços – ressaltando-se que os números do contrato e das faturas inseridos na plataforma "Serasa Limpa Nome" (fls.62/65) correspondem ao "ID da Conta Financeira" da Autora e às faturas inadimplidas indicadas nas telas sistêmicas.

Por outro lado, a Autora limitou-se a alegar, de forma genérica, que adimpliu todos os débitos e que unilaterais e insuficientes os documentos apresentados pela Requerida para comprovar a existência da dívida, sem negar a prestação de serviços e sem apresentar qualquer comprovante de pagamento das faturas com vencimento em outubro, de novembro e dezembro de 2021.

Outrossim, descabidas as alegações de que desconhece a composição e a origem da dívida e de que o contrato apresentado "somente prova que já houve relação jurídica entre as partes", e desnecessária a apresentação de notificação de cobrança, porquanto não impugnado o número da linha móvel referente ao contrato celebrado ou o período da contratação, tampouco alegada a existência de relação contratual diversa entre as partes.

Logo, demonstrada a regularidade do negócio jurídico celebrado entre as partes e, em consequência, do débito reconhecido como devido pela Requerida, e incabível presumir a ocorrência de falha na prestação de serviços, ante a ausência de impugnação específica.

Portanto, cabia à Autora a prova da quitação do débito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, o que não ocorreu – salientando-se que a caracterização da relação de consumo não isenta a Autora de apresentar prova (ainda que sumária) quanto aos fatos alegados na petição inicial e não impõe à Requerida o dever de produzir prova negativa (prova impossível), para demonstrar que não recebeu os valores.

Anoto, ainda, que a Requerida informa que "antes da

distribuição da presente ação, como forma de acordo, por mera liberalidade, mesmo ciente da regularidade da contratação, a empresa iniciou procedimento para dar baixa no débito autoral” e que “por algum equívoco sistêmico, ainda permaneceu em aberto o valor de R\$2,03 no contrato reclamado, entretanto, a requerida já está diligenciando para baixa total do valor” (fls.116/117).

Em consequência, incabível o acolhimento da pretensão autoral (pois ausente o ato ilícito da Requerida).

Dessa forma, mantida a sentença, adotados também os seus fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

Por fim, não caracterizada a litigância de má-fé da Autora, pois não preenchidos os requisitos descritos no artigo 80 do Código de Processo Civil.

Nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, razoável a majoração dos honorários advocatícios do patrono da Requerida para 15% do valor da causa.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e majoro os honorários advocatícios do patrono da Requerida para 15% (quinze por cento) do valor da causa, com correção monetária desde o ajuizamento da ação e juros moratórios desde o trânsito em julgado da decisão, conforme os parâmetros estabelecidos nos artigos 389, parágrafo único, e 406, parágrafo primeiro, ambos do Código Civil (com redação dada pela Lei número 14.905/2024), observada a gratuidade processual.

FLAVIO ABRAMOVICI

Relator