



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000279176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031388-53.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARCIA NEVES MODESTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 30ª 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 Exmos. Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente), PAULO ALONSO E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 24 de março de 2025

MONTE SERRAT

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1031388-53.2022.8.26.0576
Comarca de São José do Rio Preto (2ª Vara Cível)
Juiz: Jose Roberto Lopes Fernandes
Apelante: Marcia Neves Modesto
Apelada: Telefônica Brasil S/A

Voto nº 6.864

EMENTA

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais – Telefonia – Inscrição de débito em cadastro de inadimplentes – Alegação da consumidora de que não contratou os serviços da ré – Afirmação da ré de que houve prestação dos serviços no período que originou a negativação do débito – Ônus probatório da demandada – Prestação dos serviços não comprovada – Prova apresentada pela fornecedora que se mostrou insuficiente – Tela sistêmica que configura prova unilateral – Débito inexigível – Cobrança e negativação indevida – Dano moral – Não reconhecimento – Existência de anotação pretérita do nome da autora em cadastro de inadimplentes – Aplicação da Súmula 385 do STJ – Admissibilidade – Litigância de má-fé afastada – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória na qual a parte autora relata que seu nome foi inscrito no rol dos maus pagadores por dívida que não reconhece, decorrente de relação jurídica não contratada.

A r. sentença (fls. 382/389) julgou improcedente o pedido. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada a arcar com as despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa, além de 10% de multa por litigância de má-fé, anotada a gratuidade judiciária.

Apelação da autora (fls. 392/404) alegando, em síntese, a inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ ao caso vertente, por entender que ao tempo da negativação promovida pela ré não existiam outras

inscrições ativas em seu nome nos cadastros de proteção ao crédito. Sustenta que as provas juntadas pela ré são unilaterais e inservíveis para a comprovação do contrato existente entre as partes. Insiste no pedido de declaração de inexigibilidade do débito apontado na inicial, e na condenação da ré ao pagamento de indenização reparatória dos danos extrapatrimoniais suportados. Por fim, requer o afastamento das penas pela litigância de má-fé, ao argumento da ausência de abuso processual doloso.

Contrarrazões nas fls. 408/422.

Recurso tempestivo e sem preparo, por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita.

Oposição ao julgamento virtual nas fls. 427/429.

É o relatório.

Assinalo, por primeiro, que a relação mantida entre as partes é de consumo e, portanto, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a promovente da ação é destinatária final dos serviços prestados pela ré.

Em decorrência da manifesta vulnerabilidade técnica do consumidor e por força da responsabilidade objetiva do prestador de serviços reconhecida pelo art. 12, § 3º e pelo art. 14, § 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor, cabia à demandada demonstrar que não houve falha na prestação dos serviços.

É incontroverso que o nome da autora foi inscrito pela ré em cadastro de inadimplentes (Serasa), em razão de débito alegadamente inadimplido. Considerando a alegação da autora de que não manteve relação jurídica com a demandada, cabia à ré a prova da efetiva contratação de seus serviços de telefonia.

Todavia, a demandada não cuidou de demonstrar a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

existência de contrato assinado pela autora, limitando-se a afirmar que os serviços teriam sido prestados regularmente no endereço inicial contratado, juntando com sua contestação imagens de telas sistêmicas.

Os *prints* de tela não comprovam a contratação, nem mesmo comprovam que houve algum consumo dos serviços pela parte autora. As cópias de tela são documentos unilaterais produzidos pela própria ré, e não servem como prova de disponibilização e utilização dos serviços pela contratante.

Assim, não há como reconhecer a prestação dos serviços cobrados, e, conseqüentemente, forçoso o reconhecimento da inexigibilidade do débito apontado na inicial.

Quanto ao dano moral, observo que quando do ajuizamento da ação já havia anotações pretéritas e disponibilizadas nos cadastros de proteção ao crédito relativas a débitos em nome da autora, cujas irregularidades não foram demonstradas nem alegada neste feito.

Como se vê nos documentos de fls. 312 e 313, as negativas promovidas pela ré foram incluídas nos cadastros de proteção ao crédito aos 09/03/2020 e 21/08/2020, respectivamente, valendo anotar que a este tempo a inscrição do débito constituído perante a empresa SP-Job/Oquei.com.br, havida aos 29/01/2020, permanecia ativa (fls. 310). Desta forma, não há como concluir que houve abalo à honra subjetiva da autora pela inscrição da dívida em cadastros protetivos de crédito, uma vez considerado o inadimplemento pretérito e a negativação legítima comprovada.

De acordo com a Súmula 385 do STJ, “da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

cancelamento”.

É certo que o teor da Súmula 385 do STJ pode ser flexibilizado para o reconhecimento de dano extrapatrimonial oriundo de negativação irregular, mesmo que a discussão em juízo do débito preexistente não tenha transitado em julgado. Contudo, o próprio STJ exige a demonstração de verossimilhança da alegação do consumidor, como pressuposto para a flexibilização do entendimento sumulado.

Anote-se:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA.

ANOTAÇÕES PRETÉRITAS DISCUTIDAS JUDICIALMENTE. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DO CONSUMIDOR. FLEXIBILIZAÇÃO DA SÚMULA 385/STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. JULGAMENTO: CPC/15.

1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de compensação por dano moral ajuizada em 17/02/2016, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 11/04/2017 e atribuído ao gabinete em 20/10/2017. 2. O propósito recursal consiste em decidir se a anotação indevida do nome do consumidor em órgão de restrição ao crédito, quando preexistentes outras inscrições cuja regularidade é questionada judicialmente, configura dano moral a ser compensado.

3. Consoante a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, não cabe indenização por dano moral por inscrição irregular em órgãos de proteção ao crédito quando preexistem anotações legítimas, nos termos da Súmula 385/STJ, aplicável também às instituições credoras.

4. Até o reconhecimento judicial definitivo acerca da inexigibilidade do débito, deve ser presumida como legítima a anotação realizada pelo credor junto aos cadastros restritivos, e essa presunção, via de regra, não é ilidida pela simples juntada de extratos comprovando o ajuizamento de ações com a finalidade de contestar as demais

anotações.

5. Admite-se a flexibilização da orientação contida na súmula 385/STJ para reconhecer o dano moral decorrente da inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo, ainda que não tenha havido o trânsito em julgado das outras demandas em que se apontava a irregularidade das anotações preexistentes, desde que haja nos autos elementos aptos a demonstrar a verossimilhança das alegações.

6. Hipótese em que apenas um dos processos relativos às anotações preexistentes encontra-se pendente de solução definitiva, mas com sentença de parcial procedência para reconhecer a irregularidade do registro, tendo sido declarada a inexistência dos demais débitos mencionados nestes autos, por meio de decisão judicial transitada em julgado.***7. Compensação do dano moral arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).******8. Recurso especial conhecido e provido.***

(REsp 1704002/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/02/2020, DJe 13/02/2020, destaque meu).

AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA DE DADOS DO DEVEDOR EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. DÍVIDA IRREGULAR DECORRENTE DE CONTRATO DO QUAL NÃO SE FEZ PROVA. OUTROS APONTAMENTOS NO NOME DO MESMO DEVEDOR. DISCUSSÃO DAS DEMAIS INSCRIÇÕES EM OUTROS PROCESSOS. SÚMULAS N. 380 E 385/STJ.

1. A ilegitimidade de determinada inscrição em cadastro de inadimplente não enseja a condenação em indenização por dano moral, se remanescem outras, ainda que pendentes de apreciação judicial.***2. Para que se afaste a incidência da Súmula nº 385/STJ, autorizando a indenização por danos morais em razão de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, não basta o ajuizamento de ação para cada uma das inscrições; é necessário que haja verossimilhança nas alegações e, se existente dívida, o depósito ao menos do valor de sua parte incontroversa (RESP. 1.062.336-RS e Súmula nº 380/STJ).******3. No caso concreto deve ser considerado, também, que houve o trânsito em julgado superveniente de decisão***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desfavorável ao devedor em outro processo, afastando a impugnação que fizera em relação a uma das inscrições pretéritas, o que reforça a tese de incidência da Súmula nº 385/STJ. 4. Agravo interno provido, para dar provimento ao Recurso Especial.

(STJ; AgInt-REsp 1.713.376; Proc. 2017/0310633-0; SP; Rel. Min. Raul Araújo; Julg. 17/12/2019; DJE 06/03/2020, d. m.).

No caso dos autos, como a regularidade da negativação não foi contestada, prevalece a presunção de legitimidade das inscrições pretéritas àquela discutida neste feito, sem que se possa admitir a ocorrência de danos morais à autora pelo apontamento do débito na plataforma da Serasa, a teor do que dispõe a Súmula 385 do STJ.

Por fim, a caracterização da litigância de má-fé exige vontade inequívoca de praticar os atos previstos no artigo 80 do CPC, a qual não é observada no caso examinado, mormente se considerado o acolhimento em parte da pretensão inicial. Logo, é descabida a condenação da apelante ao pagamento da multa respectiva.

Posto isso, **dou provimento em parte** ao recurso para declarar a inexigibilidade do débito apontado na inicial, e para afastar da condenação às penas por litigância de má-fé. Com a reforma de parte da sentença, cada litigante arcará com a metade das custas do processo. Os honorários advocatícios devidos ao patrono da ré são fixados em 10% sobre o proveito econômico não alcançado pela autora, e a verba de mesma natureza é arbitrada em R\$ 1.500,00 para o patrono da promovente da ação.

MONTE SERRAT
Desembargador Relator