



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000284465

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059691-82.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO HENRIQUE DO CARMO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 25 de março de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto 7718

Apelação: 1059691-82.2024.8.26.0002

Apelante: Gustavo Henrique do Carmo

Apelado: Telefônica Brasil S.A

Origem: São Paulo - Foro Regional de Santo Amaro – 1ª Vara Cível

MM. Juiz: Guilherme Silva e Souza

APELAÇÃO. Direito do consumidor. Prestação de serviços. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral.

Respeitável sentença de improcedência.

Inconformismo do autor. Busca a procedência da ação; o afastamento da condenação em litigância de má-fé.

Relação contratual que foi confessada na petição inicial, restando incontroversa. Prova produzida pela requerida que confirma a origem e legitimidade do débito. Gravação de áudio confirmando a contratação pelo autor; “prints” de telas sistêmicas, com registros dos dados de contratação confirmados por outros elementos dos autos; faturas que foram inadimplidas. Autor se beneficiou do serviço prestado pela apelada, mas não comprovou o pagamento das faturas de consumo que deram origem à dívida. Débito legítimo. Ausência de ato ilícito por parte da apelada. Inexistência dos requisitos da responsabilidade civil. Ausência do dever de indenizar. Histórico indicando apontamentos preexistentes em nome do consumidor que também impede o acolhimento do pleito de indenização por danos morais. Incidência do entendimento sedimentado na Súmula 385 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Litigância de má-fé configurada. Conduta do apelante se amolda às hipóteses do artigo 80, II e V, do Código de Processo Civil (alteração da verdade dos fatos; e prática de conduta temerária). Desnecessidade de comprovar intenção e dano. Análise objetiva da conduta. A facilidade para se afastar a versão inicial e a hipossuficiência econômica do requerente, permitem a redução da multa de 10% para 2% sobre o valor da causa corrigido.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra respeitável sentença que julgou improcedente a ação; e condenou o autor ao pagamento de multa por litigância de má-fé, no importe de 10% sobre o valor da causa, totalizando o montante de R\$5.674,69, pagável à parte contrária, nos termos do artigo 81, do Código de Processo Civil, bem como ao pagamento de custas e honorários advocatícios, arbitrados em 20% sobre o valor da causa, observada a suspensão da exigibilidade decorrente de gratuidade da justiça (p. 192/195).

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação (p. 198/221), sustentando que não há comprovação da legitimidade do apontamento; seu questionamento da presente ação não é sobre o vínculo entre partes, mas, sim, sobre desconhecer a origem do débito que legitimou a negativação; não há prova de sua responsabilidade pelo débito. Afirma que requereu o cancelamento da prestação de serviços; os valores da fatura são divergentes. Refuta as telas sistêmicas juntadas pela requerida; alega falta de contrato escrito; a empresa apelada não comprovou a regularidade da inscrição desabonadora. Busca o afastamento da condenação por litigância de má-fé; sustenta inexistir indícios de dolo processual nem dano à apelada; jamais negou relação com a apelada.

Pretende o provimento do recurso para julgar procedente a ação, afastando a condenação por litigância de má-fé.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso (p. 225/236).

Oposição ao julgamento virtual (p. 240/242).

É o relatório.

V O T O.

Recurso tempestivo. Dispensado o recolhimento do preparo por ser o apelante beneficiário da gratuidade da justiça (p. 48).

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, recebe-se o recurso nos efeitos devolutivo e suspensivo (artigos 1.012 e 1.013, ambos do Código de Processo Civil).

Preservado o convencimento do MM. Juiz, o recurso comporta parcial provimento.

Não é caso de inversão do ônus da prova, ante a ausência de verossimilhança nas alegações do autor/apelante, bem como por não vislumbrar dificuldade para a autora se desvencilhar do ônus processual de comprovar os fatos constitutivos de seu direito (artigo 373, I, do Código de Processo Civil).

Ainda que se esteja diante de relação tipicamente de consumo e mesmo nos casos de inversão do ônus da prova, não se afasta o ônus da parte autora comprovar ou pelo menos trazer indícios que permitam reconhecimento da verossimilhança de suas alegações, o que não ocorreu.

O apelante confessa que contratou os serviços da apelada durante determinado período, mas que não se recorda de ter deixado débitos pendentes.

A relação contratual mostrou-se incontroversa, de modo que a tese de desconhecimento do débito não convence, sobretudo porque fundada em alegações genéricas, sem qualquer plausibilidade do direito alegado.

A confissão acerca da existência de relação negocial dispensa prova da contratação (artigo 374 do Código de Processo Civil).

Tendo se beneficiado dos serviços da apelada, a apelante deveria ter realizado a quitação do débito.

A despeito das alegações do apelante, não houve comprovação de que os débitos oriundos da prestação de serviços foram quitados, em especial os que são impugnados nesta ação (p. 47), representados pelas faturas juntadas pela requerida (p. 146/157).

A prova do pagamento do débito competia somente ao autor, por se tratar de fato constitutivo de seu direito, de modo que cabia somente a ele apresentar comprovante de pagamento, extrato bancário, recibo, enfim, qualquer comprovante efetivo de ter desembolsado a quantia impugnada em favor da prestadora de serviços.

Todavia, não há prova ou sequer indício do pagamento das faturas (p. 146/157), de modo que o autor não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil, sendo certo que toda a prova documental já deveria ter sido produzida, como exige o artigo 434 do mesmo código, revelando preclusão.

A requerida, por sua vez, demonstrou a contento a origem e legitimidade do débito, juntando inclusive áudio (p. 96), inexistindo controvérsia sobre a contratação. Assim, demonstrada a regularidade do débito e inexistindo prova cabal do pagamento pela parte autora, torna-se inviável o acolhimento dos pedidos formulados, razão pela qual não há fundamento para declarar a inexigibilidade do débito.

Embora as telas sistêmicas trazidas pela empresa de telefonia devam ser recebidas com reservas, por se tratar de prova unilateral, neste caso a matéria ganha outro relevo, por não estarem isoladas, indo ao encontro de outros elementos probatórios, trazendo força probante, sobretudo diante da impugnação genérica e evasiva limitando-se a bater pelo desconhecimento da origem da dívida.

Seguindo a mesma linha, o Colendo Superior Tribunal de Justiça entendeu que as telas sistêmicas são *"bastante[s] para comprovar a pactuação, uma vez que o contrato é eletrônico, não havendo instrumento físico assinado pelo cliente, já que a assinatura também é eletrônica"* (STJ; 2020/0222362-0; Data do julgamento: 03/12/2020).

Ao contrário do que tenta fazer crer o autor, as informações apresentadas nas telas sistêmica juntadas pela requerida, são compatíveis com os demais elementos probatórios e vão ao encontro dos argumentos da requerida pela

regularidade da contratação.

Em que pesem as alegações do apelante, não há elemento capaz de infirmar a veracidade da prova produzida pela requerida.

Nesse contexto, forçoso reconhecer que a requerida comprovou a existência de relação jurídica e demonstrou a origem do débito de responsabilidade do apelante.

Neste sentido há precedentes em casos semelhantes:

EMENTA: APELAÇÃO. Fornecimento de energia elétrica. Negativação indevida. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de reparação de danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Descabimento. Conjunto probatório que comprova a contratação. Informações contidas nas telas sistêmicas da ré. Débitos regulares. Negativação. Exercício regular de direito. Sentença mantida. Recurso não provido (TJSP - Apelação Cível 1001183-46.2024.8.26.0002 - Relatora: Lidia Conceição - 36ª Câmara de Direito Privado - 25/04/2024).

EMENTA: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. Autor pretende o reconhecimento da inexigibilidade de débito referente a fornecimento de energia elétrica, bem como indenização por danos morais por negativação indevida, por desconhecer a origem da dívida. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Documentos juntados aos autos que demonstram a legitimidade da cobrança. A ré juntou cópia de documento que comprova a contratação do serviço, além de histórico interno de pagamentos, correspondente ao período em que constituído o débito discutido. Requerente que, intimado para apresentar réplica, invocou apenas a imprestabilidade das telas sistêmicas à comprovação da existência da dívida, sem considerar que apresentou comprovante de endereço em nome de terceiro, corroborando, assim, a legitimidade do débito em discussão. Ré que se desincumbiu de seu ônus probatório. Art. 373, II, do CPC. Débito regularmente constituído, ante a ausência de comprovação do pagamento. Sentença mantida. Recurso não provido (TJSP - Apelação Cível 1106775-16.2023.8.26.0002 - Relatora: Mary Grün - 32ª Câmara de Direito Privado - 19/07/2024).

A postura do apelante no sentido de que simplesmente não reconhece a dívida, somada ao fato de que o serviço foi efetivamente contratado, mas não se comprovou o pagamento das faturas, reforçam a conclusão pela improcedência e a pena por litigância de má-fé.

O apelante não exibiu comprovante de pagamento das faturas que

deram origem ao débito, não se desincumbindo do ônus que lhe competia, já que não comprovou a existência de fato constitutivo de seu direito.

Não há portanto, como deixar de considerar as telas sistêmicas como suficientes a demonstrar a existência da dívida associada ao contrato, militando em favor da ré a verossimilhança das alegações. Vale dizer, convence a alegação da ré de que há débito pendente de responsabilidade do autor.

Portanto, tratando-se de débito legítimo e inadimplido, tornando possível que fosse legitimamente inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, não há fundamento para declaração de inexigibilidade e não se vislumbra a prática de ato ilícito que justifique recompensa pecuniária por danos morais.

Ainda que inscrito em plataformas de cobrança "Serasa Limpa Nome" ou similares, lícito o apontamento em exercício regular de direito em razão da falta de pagamento.

Em caso semelhante assim decidiu este Egrégio Tribunal:

EMENTA: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO. 1. Se o autor não faz prova boa e cabal do fato constitutivo do seu direito a ação improcede. Inteligência do art. 373, I, do CPC. 2. Se de acordo com as provas contidas nos autos restou demonstrada a existência de vínculo jurídico firmado entre as partes, justificando a existência da dívida que motivou a inscrição do nome do autor no órgão de proteção ao crédito, a improcedência do pedido é medida que se impõe. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária para 15% do valor da causa (art. 85, § 11, do CPC), observada a gratuidade processual concedida (TJSP - Apelação Cível 1005742-17.2022.8.26.0002 - Relator: Moraes Pucci - 26ª Câmara de Direito Privado - 01/08/2023).

Se isso não bastasse, os documentos oficiais de páginas 158/160, demonstram inúmeros apontamentos preexistentes em nome do autor, de modo que não estaria caracterizado dano moral, uma vez que sua imagem perante o mercado de consumo já estava maculada. A matéria está sedimentada pela súmula 385 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade pela notificação do consumidor inscrito em bancos de dados de órgãos de proteção de crédito é da empresa responsável pela manutenção do cadastro, não do credor, na hipótese, a ré, que é responsável apenas pela veracidade da informação inscrita no banco de dados que, conforme apurou-se nos autos, decorre de débito legítimo.

Ademais, as faturas de cobrança eram enviadas ao endereço residencial do autor, sendo desnecessário o envio de notificação adicional para ciência da existência da dívida, mormente por se tratar de débito oriundo de consumo de serviço de telefonia, com vencimento certo.

Inexistindo prática de ato ilícito pela apelada, ausentes os requisitos da responsabilidade civil, não há obrigação de indenizar.

Não prospera a pretensão de afastamento da multa por litigância de má-fé.

Convém lembrar que a boa-fé processual é objetiva; ou seja, revela-se nas condutas, sem investigar a real intenção da parte.

Em outras palavras, existe um modo de agir esperado, cujo desrespeito implica sanções, como ensina Bueno (2017, p.99):

"... a boa-fé objetiva é verdadeira cláusula geral – e é tratada como tal pelo art. 5º -, que encerra uma série de comportamentos desejados ou esperados dos agentes em geral e aqui, no plano do processo, de todos os sujeitos processuais que, em última análise, conduzem à proteção da confiança legítima."

A comprovação de prejuízo à parte contrária só é necessária nos casos em que o litigante de má-fé é condenado a indenizar a parte contrária pelos prejuízos que esta eventualmente tenha sofrido.

Portanto, nesta hipótese, a aplicação da multa por litigância de má-fé independe da demonstração de prejuízo à parte contrária.

É evidente a litigância de má-fé da apelante, que altera a verdade dos fatos, e mesmo em sede recursal, age de forma temerária insistindo em tese infundada, reiterando a prática de conduta prevista no artigo 80, II e V, do Código de Processo Civil

Em caso semelhante, assim decidiu essa Colenda 27ª Câmara:

*APELAÇÃO. Ação indenizatória. Responsabilidade civil contratual. Prestação de serviços de telefonia. Sentença de improcedência com condenação da parte autora em pena por litigância de má-fé. Inconformismo da parte autora. Ausência de provas da alegada conduta ilícita da ré. Documentos que não evidenciam o apontamento do nome da autora por iniciativa da ré. Inexistência de inclusão em cadastros de restrição de créditos. Declaração de inexigibilidade e reparação de danos morais rejeitadas. Parte autora que insistiu na ausência de contratação mesmo depois da juntada de contrato assinado dando conta do negócio jurídico concretizado. **Pena de litigância de má-fé mantida.** Inteligência do artigo 80, inciso II, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000933-40.2022.8.26.0145; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Conchas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/06/2023; Data de Registro: 28/06/2023).*

Todavia, considerando a facilidade para se afastar a versão do apelante, e ainda, sua hipossuficiência econômica, impõe-se a redução da multa de 10% para dois por cento (2%) sobre o valor da causa corrigido.

Convém também lembrar que os benefícios da gratuidade de justiça não se estendem à pena de litigância de má-fé.

Nesse contexto, **pelo meu voto, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso apenas para reduzir a multa por litigância de má-fé para dois por cento (2%) sobre o valor da causa (R\$56.746,97 – p. 34), corrigido.**

Em razão do provimento parcial do recurso, não há espaço para majorar honorários, conforme decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, sob o rito dos recursos repetitivos (Tema 1.059).

Considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO

Relator