



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

**25ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2025.0000287847**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1077940-81.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIANA LEITE SENA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**HUGO CREPALDI**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



# PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1077940-81.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Juliana Leite Sena

Apelado: Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.

Voto nº 38.735

**APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA – Inscrição do nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito – Sentença de improcedência – Relação de consumo – Requerida que não colacionou aos autos documento adequado a demonstrar a efetiva contratação de seus serviços pela requerente, limitando-se a alegar genericamente que o serviço fora solicitado pela própria autora e juntando tela de seu sistema interno que corroboraria sua tese – A unilateralidade com que produzido tal documento impede a sua valoração de modo a formar a convicção deste Juízo – Declaração de inexistência de relação jurídica que se impõe – Falha na prestação de serviço – É dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo – Incumbia à fornecedora agir com a diligência necessária para evitar fraudes – Risco típico da atividade desempenhada – DANOS MORAIS – Inocorrência – Existência de apontamentos anteriores em nome da consumidora junto aos cadastros de proteção ao crédito – Súmula 385 do STJ – Aplicabilidade tanto nas ações contra os órgãos de cadastros restritivos de crédito quanto nas voltadas contra o suposto credor que efetivou a inscrição irregular, conforme entendimento sedimentado no REsp nº 1.386.424/MG, julgado sob a sistemática dos recursos repetitivos – Não comprovação oportuna de discussão judicial acerca dos apontamentos pré-existentes – Redistribuição dos ônus sucumbenciais – Recurso parcialmente provido.**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

**25ª Câmara de Direito Privado**

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **JULIANA LEITE SENA**, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória que move contra **ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A.**, objetivando a reforma da sentença (fls. 133/136) proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Carlos Alexandre Aiba Aguemí, que julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, observada a gratuidade processual concedida.

Apela a autora (fls. 141/151) sustentando a necessidade de reforma da decisão impugnada, já que desconhece os débitos cobrados e incluídos em seu cadastro nos órgãos de proteção ao crédito. Requer a procedência da ação para declarar a inexigibilidade dos débitos e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Não apresentadas contrarrazões (fls. 152), o apelo foi recebido no duplo efeito.

Foi determinada a expedição de ofício aos órgãos de proteção ao crédito para apresentação do histórico de apontamentos vinculados ao CPF da autora nos últimos cinco anos, concedendo-se prazo para manifestação das partes sobre as respostas fornecidas (fls. 154/155).

Respostas juntadas às fls. 160/161 e 164/166, com manifestação do requerente às fls. 169/172 e da requerida às fls. 174/175.

**É o relatório.**

Tratam os autos de relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos artigos 2º, 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor, e, presente a condição de hipossuficiência de uma das partes, encontram-se preenchidos os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei 8.078/90.

O artigo 14 do referido diploma legal prevê expressamente a responsabilização objetiva do prestador pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste artigo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, constata-se que a requerida não se prestou a trazer substrato que ampare a efetiva contratação e utilização dos seus serviços pela autora.

Tal comportamento demonstra evidente falha no serviço prestado, visto ser dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Note-se que, para afastar sua responsabilidade – aferida aqui de maneira objetiva –, caberia à ré o ônus de demonstrar a regularidade de seus serviços ou a ocorrência de causas excludentes, notadamente a culpa exclusiva de terceiro, culpa exclusiva da vítima, caso

fortuito ou força maior.

Cabia à ré, notadamente, colacionar aos autos documento adequado a demonstrar a alegada contratação pela parte autora, como o instrumento de contrato por ela assinado, a gravação do áudio, caso tenha sido feita por telefone.

Porém, não produziu nenhuma prova nesse sentido, limitando-se a alegar que o serviço fora solicitado pela própria autora, juntando apenas telas de seu sistema informatizado interno que corroborariam sua tese.

E a unilateralidade com que foi produzido tal documento impede que ele seja valorado de modo a formar a convicção deste Juízo.

Neste sentido, colacionam-se os seguintes acórdãos proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

*CONSUMIDOR. Declaratória de inexistência de dívida c.c. indenizatória de dano moral. Telefonia.*

*1. A apresentação de telas de sistema interno não tem o condão de comprovar a relação contratual diante da respectiva natureza unilateral.*

*2. "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento" – Súmula 385, do STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação nº 1006609-42.2015.8.26.0006, Rel. Des. Silvia Maria Facchina Esposito Martinez, 24ª Câmara de Direito Privado, DJ: 15/12/2016; grifou-se).*

*APELAÇÃO – ATRASO NA LIGAÇÃO DO SISTEMA TRIFÁSICO DE ENERGIA AO IMÓVEL – BEM QUE SE ENCONTRAVA LIGADO A OUTRO SISTEMA – DANO MATERIAL NÃO COMPROVADO – DANO MORAL CARACTERIZADO. – As telas de sistema interno copiadas no bojo da peça*

## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

*de defesa não se prestam para tal fim de justificar o atraso na instalação do sistema trifásico, na medida em que se tratam de documentos unilaterais e sequer demonstram com clareza a eventual divergência do endereço fornecido para a realização do serviço e aquele no qual este se realizou (alegação de logradouro não localizado). – Não se mostra plausível o transcurso de largo lapso temporal para a ligação do sistema trifásico no imóvel pretendido, sendo certo que este superou os prazos previstos (de dois a sete dias úteis dependendo da localização do imóvel (área rural ou urbana) e do grupo a que ela pertence). – À míngua de prova do nexo de causalidade entre a impossibilidade da venda e o prejuízo alegado, inviável o acolhimento da demanda neste particular. – Dano moral caracterizado: atraso na instalação que impossibilitou a utilização de maquinário que poderia ao menos otimizar os trabalhos a serem realizados. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Apelação nº 1001635-32.2014.8.26.0576, Rel. Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª Câmara de Direito Privado, DJ: 14/12/2016; grifou-se).*

*Ação declaratória de inexistência de débito julgada improcedente – Contrato de prestação de serviços de telefonia – Aplicação do art. 17 do CDC – Vítima de fraude equiparada ao consumidor – Inversão do ônus probatório – Cabimento – Alegação de que o contrato foi realizado via telefone – Telas de sistema que constituem meros indícios – Inexistência de prova contundente da contratação – Reconhecida a inexistência de débito – Recurso provido. (Apelação nº 1042946-55.2015.8.26.0224, Rel. Des. Miguel Petroni Neto, 16ª Câmara de Direito Privado, DJ: 22/11/2016; grifou-se).*

Ressalta-se, ademais, que a prova de que a autora efetivamente celebrou contrato junto à requerida cabia apenas a esta, já que não se poderia imputar à requerente a produção de prova negativa.

Imperioso, portanto, o acolhimento da versão fática narrada na inicial, reconhecendo-se a deficiência do serviço, a inexigibilidade dos débitos anotados e o dever de reparação dos danos causados ao consumidor.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

**25ª Câmara de Direito Privado**

Caracterizada a responsabilidade do fornecedor, necessário averiguar a existência de dano moral indenizável.

Dos históricos de apontamentos solicitados verifica-se que à época da primeira anotação perpetrada pela requerida discutida neste feito (débito de R\$ 5,12, de 29/04/2021, exibido em 14/05/2022, fls. 165), o nome da requerente já se encontrava inscrito no rol de devedores em razão de pelo menos dois outros débitos (de R\$ 42,40 e 42,37, disponibilizados em 03/08/2020 e 07/11/2020, fls. 160), havendo que se ressaltar que quanto aos referidos apontamentos a autora não demonstrou oportunamente que foi/estaria sendo discutido judicialmente.

Diante de tal situação fática, revela-se indevida a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. A matéria já se encontra pacificada, nos termos do enunciado da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.”*

Ademais, cabe anotar que a súmula se refere à pré-existência de apontamentos no momento em que inserida a anotação indevida pelo fornecedor e não no momento em que se negou crédito ao consumidor.

A esse respeito já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça:

*DANO MORAL - PROTESTO INDEVIDO - Pretensão da ré de que seja afastada a sua condenação ao pagamento de indenização por dano moral - Cabimento - Hipótese em que, no momento do protesto indevido, já havia outras negativas legítimas em nome do autor - Aplicação da Súmula 385*



# PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

## 25ª Câmara de Direito Privado

do STJ - RECURSO PROVIDO. (Apelação nº 1003959-37.2014.8.26.0077, Rel. Des. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, DJ: 16/12/2016; grifou-se).

*Ação indenizatória de danos morais. Autor que já possuía outras negativas no momento da manutenção de seu nome nos cadastros protetivos do crédito. Aplicação da Súmula 385 do STJ ao caso. Improcedência do pedido reparatorio moral mantida. Apelo improvido. (Apelação nº 0025381-11.2011.8.26.0071, 34ª Câmara de Direito Privado do TJSP, Rel. Des. Soares Levada, DJ: 05/05/2014; grifou-se).*

*DANO MORAL - Protesto de duplicatas - Hipótese em que o autor estava inadimplente no momento em que os títulos foram apontados a protesto - Anotações preexistentes em nome do autor - Ausência de dano moral - Aplicação da Súmula 385 do Colendo Superior Tribunal de Justiça - RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação nº 0025533-96.2011.8.26.0576, 11ª Câmara de Direito Privado do TJSP, Rel. Des. Renato Rangel Desinano, DJ: 05/05/2014; grifou-se).*

Não há, assim, como se reconhecer o nexo de causalidade entre a atitude da apelada e o abalo moral supostamente sofrido, porquanto anotações anteriores já maculavam o nome da apelante, não se verificando, portanto, violação a direitos da personalidade.

Não é outro o entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*COMPRA E VENDA AÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE COBRANÇA E NEGATIVAÇÃO INDEVIDAS. COMPROVAÇÃO. DANO MORAL. IMPERTINÊNCIA. PREEXISTÊNCIA DE OUTRAS INSCRIÇÕES. SÚMULA 385, DO C. STJ. RECURSO NÃO PROVIDO. Conquanto tenha demonstrado a parte autora o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do Código de Processo Civil, ou seja, a cobrança indevida realizada pela ré, culminando na inscrição do seu nome em órgão de proteção ao crédito, correta mesmo era a imposição da parcial procedência*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

**25ª Câmara de Direito Privado**

*do pedido, vez que não cabe indenização por dano moral quando preexistentes outras inscrições que bem demonstram sua impontualidade e estado de inadimplência.* (Apelação nº 1011212-55.2016.8.26.0223, 31ª Câmara de Direito Privado do TJSP, Rel. Des. Paulo Ayrosa, DJ: 12/06/2018; grifou-se).

*Prestação de serviços – Telefonia – Ação declaratória c.c. danos morais – Rescisão contratual por falha na prestação do serviço – Impossibilidade de cobrança de multa – Dano moral – Inexistência – Indevida negativação do nome do apelante – Presença de outro apontamento – Abalo de crédito em razão da anotação questionada nos autos – Ausência – Súmula 385 do STJ – Provimento parcial do recurso.* (Apelação nº 1012245-65.2014.8.26.0477, Rel. Des. Vianna Cotrim, 26ª Câmara de Direito Privado, DJ: 29/09/2016).

*DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cartão de crédito. Dívidas não reconhecidas pelo autor. Apontamentos cujas origens não foram comprovadas. Inexigibilidade do débito reconhecida. DANOS MORAIS. Apontamentos indevidos. Inexistência de prova cabal acerca de impugnação de dívidas preexistentes, alvos de outras inscrições. Aplicação da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.* (Apelação nº 4002697-09.2013.8.26.0506, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, 38ª Câmara de Direito Privado, DJ: 28/09/2016).

E nem se fale em inaplicabilidade da mencionada Súmula, pois já restou pacificado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça que o enunciado em questão incide tanto para os órgãos de cadastros como para as empresas credoras.

Nesse sentido, cita-se o seguinte acórdão, julgado de acordo com a sistemática dos recursos repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA COMANDADA PELO SUPOSTO CREDOR. ANOTAÇÕES ANTERIORES. SÚMULA 385/STJ.*

# PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

## 25ª Câmara de Direito Privado

1. O acórdão recorrido analisou todas as questões necessárias ao deslinde da controvérsia, não se configurando omissão alguma ou negativa de prestação jurisdicional.
2. "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento" (Súmula 385/STJ).
3. Embora os precedentes da referida súmula tenham sido acórdãos em que a indenização era buscada contra cadastros restritivos de crédito, o seu fundamento – "quem já é registrado como mau pagador não pode se sentir moralmente ofendido por mais uma inscrição do nome como inadimplente em cadastros de proteção ao crédito", cf. REsp 1.002.985-RS, rel. Ministro Ari Pargendler – aplica-se também às ações voltadas contra o suposto credor que efetivou a inscrição irregular.
4. Hipótese em que a inscrição indevida coexistiu com quatorze outras anotações que as instâncias ordinárias verificaram constar em nome do autor em cadastro de inadimplentes.
5. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp nº 1.386.424/MG, Segunda Seção, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, Rel. p/ Acórdão Min. Maria Isabel Gallotti; DJ: 27/04/2016; grifou-se).

Em razão da alteração do julgado, de rigor a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Se de um lado a autora obteve êxito no pleito declaratório, de outro viu afastada sua pretensão indenizatória, impondo-se a sucumbência recíproca, devendo as despesas serem proporcionalmente distribuídas entre os litigantes, nos termos do que preceitua o artigo 86 do CPC. Assim, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, ressalvada a gratuidade processual concedida à requerente (fls. 60).

Com relação aos honorários advocatícios, diante da vedação à compensação (artigo 85, § 14, CPC), ante o irrisório proveito econômico obtido com a declaração de inexigibilidade das dez dívidas, fixo-os



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**

**25ª Câmara de Direito Privado**

em 10% sobre o valor da causa ao patrono da autora (que na hipótese não se afigura  *muito baixo* – R\$ 15.073,34), pois se mostra adequado à causa e se presta a adequadamente remunerar os serviços prestados pelo causídico (baixa complexidade da causa; inexistência de dilação probatória). Ao patrono da ré fixo-os em 10% do proveito econômico obtido com a não condenação ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 10), tudo nos termos dos parâmetros e limites extraídos da inteligência dos §§1º, 2º e 8º do artigo 85 do CPC, ressalvada a gratuidade processual concedida à demandante (fls. 60).

Anote-se, por fim, que a parcial procedência do apelo obstaculiza a aplicação do art. 85, § 11, do CPC, não havendo fundamento lógico para se majorar os honorários sucumbenciais do patrono da parte autora.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso apenas para declarar a inexigibilidade dos dez débitos indicados na inicial, com redistribuição dos ônus sucumbenciais.

**HUGO CREPALDI**

Relator