



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000296166

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024808-31.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DEISE APARECIDA SILVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGLI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1024808-31.2023.8.26.0007

Apelante: Deise Aparecida Silva dos Santos

Apelado: Claro S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 43992

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais - Telefonia – Alegação de inexigibilidade de dívida a fundamentar o suposto apontamento realizado pela empresa de telefonia – Confirmada pela autora a existência de vínculo pretérito com a ré, assim como a utilização de linha telefônica, que alegou ter sido cancelada sem pendência - Tese exposta na inicial que não se mostrou verossímil – Autora que deixou de juntar aos autos o respectivo recibo ou documento suficiente que comprovasse a sua alegação – Ônus da prova do pagamento que compete ao devedor e não ao credor, nos termos do art. 373, I, do atual CPC.

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais - Prestação de serviço demonstrada, sem prova do adimplemento das faturas que geraram a cobrança levada a efeito pela ré – Telas sistêmicas, áudio de contratação e faturas de serviços anexadas aos autos que devem ser reputadas como idôneas à demonstração de que a autora utilizou os serviços de telefonia móvel que ensejaram a cobrança que ela pretende seja afastada – Mantido o decreto de improcedência da ação.

Litigância de má-fé – Caracterização – Caso em que a autora alterou a verdade dos fatos – Situação prevista no art. 80, II, do atual CPC – Condenação da autora, por litigância de má-fé, no pagamento de multa de 9,9% sobre o valor da causa (R\$ 10.061,67) atualizado, revertida à parte contrária, que deve subsistir - Apelo da autora desprovido.

1. Deise Aparecida Silva dos Santos propôs ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos morais, de rito comum, em face de “Claro S.A.” (fls. 1/41, 60/64).

O MM. Juiz de origem outorgou à autora o benefício da gratuidade de justiça (fl. 65).

A retificação de ofício do valor da causa, de R\$ 62.061,07 (fl. 41) para R\$ 10.061,67 (fl. 65), foi mantida por esta Câmara, no Agravo de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Instrumento nº 2291806-98.2023.8.26.0000, julgado em 13.11.2023 (fls. 139/142).

A ré ofereceu contestação (fls. 75/97), havendo a autora apresentado réplica (fls. 211/260).

Proferindo julgamento antecipado da lide (fl. 263), o ilustre magistrado de primeiro grau considerou a ação improcedente (fl. 271). Condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade de justiça a ela concedida (fl. 65).

Além disso, a digna autoridade judiciária condenou a autora no pagamento de multa de 9,99% sobre o valor da causa, em favor da ré, por litigância de má-fé (fl. 271).

Inconformada, a autora interpôs, tempestivamente, apelação (fls. 274/275), aduzindo, em síntese, que: as telas sistêmicas apresentadas pela ré não comprovaram a existência do débito; a ré não juntou o suposto contrato escrito obrigatório, tampouco as faturas; houve descumprimento do art. 40 da Resolução nº 765, de novembro de 2023; nunca negou a relação jurídica entre as partes, mas sim desconhecer o débito; não há respaldo legal para a aplicação de multa por litigância de má-fé; não houve alteração da realidade dos fatos; o áudio apresentado nos autos trata-se de plano diverso do objeto da demanda; não foi comprovada a inadimplência em relação ao contrato impugnado; não houve dolo; não se recorda de ter deixado qualquer débito em aberto; é necessária a inversão do ônus da prova; utilizou-se do plano de telefonia que foi cancelado; o apontamento negativo em seu nome é indevido, assim como a dívida; a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a legitimidade do débito contestado no valor de R\$ 61,07; não houve notificação prévia; a ré deve ser condenada no pagamento de dano moral no valor de R\$ 62.000,00; deve ser reformada a sentença recorrida, julgando-se a ação totalmente procedente (fls. 276/324).

O recurso da autora foi respondido pela ré (fls. 329/340), não tendo sido preparado, por ser ela beneficiário da justiça gratuita (fl. 65).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pela autora não merece prosperar.
Explicando:

2.1. Ainda que a ação verse sobre consumo e seja a autora hipossuficiente, não se mostrou verossímil a tese exposta na inicial de que não havia justificativa para que a ré incluísse o seu nome em órgão de restrição ao crédito, por força do débito de R\$ 61,07, relativo ao contrato nº 00001.133603363 (fl. 6).

Declarou a autora desconhecer a existência de tal débito, tendo ressaltado que, embora tenha havido contratação anterior de linha telefônica entre as partes, esta foi cancelada, sem débito em aberto (fl. 6).

Na contestação (fls. 75/97), a ré esclareceu que a autora aderiu à linha telefônica nº (11) 98995-5648 (fl. 77), referente ao contrato nº 133603363, ativado em 10.7.2020, cancelado por inadimplência, tendo subsistido débitos concernentes às faturas vencidas entre junho e setembro de 2022, no total de R\$ 61,07 (fls. 79, 124).

A ré apresentou diversas faturas enviadas ao endereço da autora, com detalhado registro de ligações (fls. 98, 102, 104/106, 108/110, 112/116, 118/122, 124/128), além de áudio demonstrando a contratação via telefone e a modificação do contrato para o plano pós-pago que deu origem ao débito (fl. 78).

Na réplica (fls. 211/260), a autora não negou especificamente ter utilizado os serviços discriminados nas faturas, nem afirmou não residir no endereço nelas inserido.

Limitou-se a autora a sustentar, substancialmente, que a ré não juntou aos autos documento hábil que comprovasse a inadimplência que lhe foi atribuída ou outro registro formal da contratação (fls. 217/233).

Não obstante, a autora confirmou na exordial a existência de vínculo pretérito com a ré e a utilização de linha telefônica (fl. 6).

Apesar de a autora ter noticiado o cancelamento da linha e a inexistência de débito que ensejasse a cobrança no valor de R\$ 61,07 (fls. 6, 69), deixou ela de trazer aos autos o respectivo recibo ou documento suficiente que comprovasse a sua alegação.

Como se sabe, o ônus da prova do pagamento compete ao devedor e não ao credor, conforme dispõe o art. 373, inciso I, do atual CPC.

Sendo indubitável a relação jurídica travada entre as partes e a origem do débito, irrelevante que o contrato “formal” entabulado entre as partes não tenha sido juntado aos autos.

É fato notório que as contratações dos serviços de telecomunicações, não em raras vezes, são formalizadas sem contrato escrito, até mesmo por meio de contatos telefônicos, por voz ou mensagem.

Embora o risco dessa prática deva ser imputado ao fornecedor, isso não pode ser transmutado em permissivo para o inadimplemento por parte do consumidor, quando aquele, no caso em tela, a operadora de telefonia, realiza prova do que lhe era possível fazer, ou seja, da prestação dos serviços (o que, em princípio, só se pode dar mediante apresentação de seus registros internos), do envio das faturas ao cliente e da ocorrência de pagamentos parciais, enquanto o consumidor permanece em cômoda inércia, apenas se valendo do fato da inexistência de contrato escrito e assinado, sem se contrapor, de forma eficaz, às provas apresentadas, as quais contrariam as suas alegações.

Consoante destacado na sentença hostilizada:

“No que tange ao contrato de origem, evidentemente existiu, conforme se evidencia por meio do áudio de link <https://voca.ro/12lrSdU5VupW>. Observa-se que houve confirmação de todos os dados pessoais, alteração do plano para a modalidade pós-pago, escolha da forma de pagamento por boleto bancário e escolha do local para receber a fatura. O áudio fl. 78 demonstra a contratação e modificação do contrato que deu origem ao débito.

Ora, a relação entre a autora e a ré é intensa, antiga e bem demonstrada, de sorte que é legítima a cobrança realizada.

Cabe ao devedor demonstrar a quitação.

Dispõem os seguintes artigos do Código Civil:

'Art. 319. O devedor que paga tem direito a quitação regular, e pode reter o pagamento, enquanto não lhe seja dada'.

'Art. 320. A quitação, que sempre poderá ser dada por instrumento particular, designará o valor e a espécie da dívida quitada, o nome do devedor, ou quem por este pagou, o tempo e o lugar do pagamento, com a assinatura do credor, ou do seu representante'.

'Parágrafo único. Ainda sem os requisitos estabelecidos neste artigo valerá a quitação, se de seus termos ou das circunstâncias resultar haver sido paga a dívida'.

Neste sentido somente se comprova o pagamento, quando há exibição da quitação ou recibo. Sem os recibos ou extratos indicando o pagamento, o que caberia à autora demonstrar, é impossível falar em exigência de dívida paga.

Não há nenhuma evidência de irregularidade cometida pelo réu e não há óbice ao referido lançamento, que, assim, é exercício regular do direito e incapaz de gerar direito à indenização” (fls. 265/266).

À vista disso, as telas sistêmicas e as faturas de serviços anexadas aos autos, além do áudio de contratação, devem ser reputadas como idôneas à demonstração de que a autora utilizou os serviços de telefonia móvel que ensejaram a cobrança que ela pretende seja afastada.

2.2. A orientação aqui esposada já foi perfilhada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Contratação comprovada. Telas do sistema que, apesar de unilaterais, estão amparadas por outros elementos nos autos. Conjunto probatório que demonstra a relação jurídica e utilização dos serviços por longo período. Coincidência de dados cadastrais. Impugnação da divergência de numeração da residência da autora que constitui inovação recursal. Verossimilhança da existência de mesma casa com indicação de dois numerais. Sentença mantida, com majoração de honorários nesta instância. Recurso desprovido” (Ap nº 1040350-46.2019.8.26.0002, de São Paulo, 15ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ELÓI ESTEVÃO TROLY, j.

em 10.2.2020).

“Ação declaratória de irregularidade no apontamento junto aos órgãos de proteção ao crédito cumulada com danos morais - Contrato de serviços de telefonia - Negativação do nome junto aos órgãos de proteção ao crédito - Alegação de inexistência de relação jurídica - Descabimento - Apresentação dos documentos relativos ao débito, com indicação pormenorizada da origem do débito e datas do inadimplimento - Inadimplência evidenciada - Exercício regular de direito do credor - Litigância de má-fé - Descabimento - Postulação que não se confunde com hipótese de omissão deliberada dos fatos na inicial, com o objetivo de induzir o Juízo em erro, que reclamam a imposição da sanção - Multa por litigância de máfé afastada - Recurso provido em parte” (Ap nº 1026155-75.2018.8.26.0007, de São Paulo, 38ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. MARIO DE OLIVEIRA, j. em 3.2.2020).

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais - Telefonia - Negativação do nome da autora por dívida que alega não contraiu - Improcedência - Ausência de verossimilhança das alegações iniciais - Prova nos autos da efetiva contratação dos serviços de telefonia pela requerente - Habilitação de linha telefônica móvel, regularmente utilizada pela autora, sem prova de pagamento de contraprestações devidas - Negativação efetivada em exercício regular de direito do credor - Inexistência de ato ilícito praticado pela ré - Danos morais não configurados - Recurso negado” (Ap nº 1001661-80.2019.8.26.0438, de Penápolis, 13ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. FRANCISCO GIAQUINTO, j. em 30.1.2020).

“Prestação de serviços. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e de condenação a indenizar por danos morais. Procedência em primeiro grau. Conjunto de elementos que revela a regularidade do vínculo negocial. Correta identificação da cliente. Faturas direcionadas à consumidora. Hipótese em que se infere a legitimidade da contratação e a higidez da dívida exigida e não impugnada pontualmente. Negativação. Restrição de crédito decorrente de inadimplimento de fatura de prestação de serviços de telefonia. Pagamento não comprovado. Legitimidade da conduta praticada pela ré. Sentença modificada. Improcedência dos pleitos iniciais. Recurso provido em parte”

(Ap nº 1022095-65.2018.8.26.0005, de São Paulo, 23ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. SEBASTIÃO FLÁVIO, j. em 29.10.2019).

2.3. Quanto à alegada ausência de notificação acerca da negativação, tal providência compete ao órgão mantenedor do cadastro, conforme reza a Súmula 359 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, a autora nem sequer comprovou que o seu nome foi objeto de inscrição negativa, havendo a ré negado ter efetuado qualquer inscrição desabonadora (fl. 80).

O documento juntado pela autora (fls. 6, 56) diz respeito à mera consulta do seu CPF na plataforma de renegociação de dívidas “Acordo Certo” e não consulta ao SCPC ou “Serasa”.

2.4. Em suma, demonstrada a contratação e não refutado o inadimplemento, o que somente se poderia realizar com prova de pagamento (não verificado), inviável imputar-se qualquer conduta irregular à ré, não podendo prevalecer a pretensão expressa pela autora (fls. 39/40, 324).

2.5. Igualmente, legítima a imposição à autora de penalidade por litigância de má-fé (fl. 271).

A autora fez alegação de cunho negativo, havendo modificado a verdade fática, situação prevista no art. 80, inciso II, do atual CPC.

Além disso, a autora, mesmo depois de apresentada prova contundente da contratação do serviço firmada com a ré, continuou insistindo na alegação de que não considerava legítimo o aludido débito.

Discorrendo sobre o art. 80 do atual CPC, elucidam NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY que:

“Alterar a verdade dos fatos. Consiste em afirmar fato inexistente, negar fato existente ou dar versão mentirosa para fato verdadeiro. A Lei 6.771/80 retirou o elemento subjetivo 'intencionalmente' do texto do CPC/1973 17 II, de sorte que, desde então, não mais se exige a intenção, o dolo de alterar a verdade dos fatos para caracterizar a litigância de má-fé. Basta a culpa ou o erro inescusável” (“Código de processo civil comentado”, 16ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, nota 8 ao art. 80 do atual CPC, p. 455) (grifo não original).

Logo, afigurou-se adequada a imposição à autora, por litigância de má-fé, da multa de 9,9% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 10.061,67 (fl. 65), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação, sanção revertida à parte contrária (vide art. 96, primeira parte, do atual CPC).

3. Nessas condições, nego provimento à apelação da autora,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mantendo a sentença combatida (fls. 261/271).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado da ré (fls. 329/340), majoro, com base no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pela autora, de 15% (fl. 271) para 20% sobre o valor da causa, ou seja, sobre R\$ 10.061,67 (fl. 65), corrigido pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da propositura da ação.

Como a autora é beneficiária da justiça gratuita (fl. 65), as verbas de sucumbência só podem ser exigidas se ficar atestado que ela perdeu a condição legal de necessitada, nos termos do art. 98, § 3º, do atual CPC.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator