



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000300459**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085557-29.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEDA MARIA FERREIRA DA SILVA, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

**ACORDAM**, em 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), ANA LUIZA VILLA NOVA E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**JOÃO ANTUNES**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1085557-29.2023.8.26.0002**

**Apelante: Leda Maria Ferreira da Silva**

**Apelado: Telefônica Brasil S.a**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 27.788**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação buscando a declaração de inexigibilidade de débito c/c e indenização por danos morais. Sentença que julgou improcedente os pedidos formulados na inicial. Irresignação da autora.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há comprovação da inexistência do débito alegado pela autora e se há fundamento para indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicabilidade do CDC. Relação de consumo que, por si só, não implica no reconhecimento automático do direito postulado na inicial. Inversão do ônus da prova somente cabível no caso de ser verossímil a alegação do consumidor. Elementos dos autos que demonstram a existência da relação jurídica entre as partes, bem como a utilização do serviço. Hipótese em que há simples afirmação de cancelamento do serviço contratado, sem inadimplemento. Ausência de indício de prova do aventado pedido de cancelamento - Débito devido, por não comprovado adimplemento. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça alertando sobre possível prática de advocacia predatória.

IV. Dispositivo

4. Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 243/247, cujo relatório se adota, julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais proposta por *Leda Maria Soares Ferreira* em face de *TELEFONICA BRASIL S.A.*, condenando a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa corrigido, ressalvada a gratuidade judicial inicialmente concedida.

Irresignada, recorre a autora (fls. 252/294), buscando a modificação do julgado, sob o principal argumento de que a existência do débito não está comprovada. Alega que os documentos trazidos parte apelada não se prestam a

comprovar o débito em aberto. Questiona a força probatória das telas sistêmicas apresentadas pela parte adversária. Menciona que em momento algum se negou a existência da relação jurídica. Porém, a ré não demonstrou a existência de débitos em aberto ou elementos que demonstrassem a regularidade dos valores reclamados. Defende a ocorrência de dano moral indenizável. Assevera que nem mesmo há notícia de tentativas de cobranças extrajudiciais. Invoca a legislação e colaciona jurisprudência que entende respaldar suas teses. Pleiteia o provimento do apelo.

Recurso tempestivo, sem preparo, diante da gratuidade da justiça concedida na origem.

Com contrarrazões (fls. 298/315).

Há oposição ao julgamento virtual.

Anote-se, como requerido a fls. 319/321.

É o relatório.

Trata-se de ação que visa à declaração de inexigibilidade do débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, sob o argumento de que, ao efetuar uma compra de despesas essenciais para a sua subsistência na modalidade a prazo, a autora teve o crédito negado, sendo surpreendida com a informação de que constava a negativação do seu nome de acordo com o apontamento descrito na inicial (fls. 6/7). Salienta que, de fato, possuiu relação jurídica contratual firmada com a ré, porém não se recorda de haver deixado qualquer dívida em aberto. Discorre sobre a conduta ilícita que determina o reparo moral. Defende a injustiça do irregular apontamento nos órgãos de proteção ao crédito e a consequente responsabilidade *in re ipsa*. Argumenta que há responsabilidade objetiva da ré e que as normas protetivas da lei consumeristas devem ser aplicadas. Pede tutela antecipada e, por fim, o julgamento de procedência para a declaração da inexigibilidade da dívida com a condenação da ré no pagamento de dano moral e demais consectários.

Inegável que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo.

E mais. A demandada é concessionária de serviço público, incidindo a hipótese prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 37, § 6º, da Constituição Federal, que preveem a responsabilidade objetiva da prestadora.

Pois bem.

Não há controvérsia no tocante à existência da relação jurídica entre as partes e que, ao caso posto, tal relação é de consumo.

Todavia, ainda que aplicados os institutos da legislação consumerista, em especial, o da responsabilidade objetiva e a inversão do ônus da prova, inviável a presunção do ilícito supostamente perpetrado, sem prova mínima da verossimilhança das alegações da usuária, de modo que não se pode, no caso concreto, reconhecer o direito vindicado pela apelante.

Com efeito, as normas protetivas da lei consumerista invocadas nas razões do apelo, somente são aplicáveis no caso de verossimilhança das alegações do consumidor, o que não é a hipótese dos autos, ou seja, a inversão do ônus probatório não é automática. Sobre o tema: “*Não ocorre a inversão automática do ônus da prova na hipótese de relação jurídica regida pelo CDC, uma*

*vez que é indispensável a verossimilhança das alegações do consumidor ou sua hipossuficiência, não bastando apenas o fato de a relação ser consumerista, pois a facilitação da defesa dos direitos do consumidor não significa facilitar a procedência dos seus pedidos, mas a elucidação dos fatos por ele narrados, transferindo o ônus da prova a quem, em tese, possua melhores condições de fazê-lo, em razão da assimetria técnica e informacional existente entre as partes em litígio” (REsp 927.457/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe 01/02/2012).*

Nesse sentido, também já decidiu esta C. Câmara: *“Relação de consumo que não implica o reconhecimento automático do direito postulado na inicial. Inversão do ônus da prova que somente é cabível no caso de ser verossímil a alegação do consumidor. Autora que alega singelamente desconhecer a origem da dívida, mas não nega expressamente que usufrui dos serviços prestados pela ré.”* (cf. Apelação Cível nº 1091287-55.2022.8.26.0002; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relatora: Des. CARMEN LUCIA DA SILVA; J. 31.05.2023).

Da leitura da petição inicial, verifica-se que a relação jurídica existente entre as partes não foi negada, afirmando a autora que, cancelado o serviço contratado, não “se recorda” de haver deixado dívidas em aberto, de modo que foi pega de surpresa com a existência de apontamento negativado em seu nome, cuja origem deveria ser comprovada pela ré.

No caso em exame, a autora não indica qual seria a data e forma do aventado cancelamento do contrato. Nem sequer aponta algum número de protocolo de atendimento da solicitação do suposto cancelamento.

Quanto ao inadimplemento, competia à autora demonstrar que houve o pagamento das faturas relacionadas pela empresa ré, durante a vigência do contrato, notadamente depois de apresentados os documentos em contestação.

As argumentações da parte autora são genéricas pretendendo atribuir todo o ônus probatório à parte ré que não tem como demonstrar ausência de pagamento. Aliás, nesse sentido, somente poderia ser reconhecida a inversão absoluta do ônus probatório em favor do consumidor acaso houvesse verossimilhança de suas alegações, o que, como visto, não há!

Como aludido, a autora não exibiu nenhum comprovante de pagamento, nem de protocolo de atendimento dando conta do término da relação contratual.

Acresça-se a isso que os documentos juntados com a contestação não revelam a aventada negativação nos órgãos de proteção ao crédito relativamente ao débito informado na exordial (fls. 142/148), a despeito da informação constante do documento que instruiu a inicial (fls. 96).

Não restou demonstrado dano efetivo à reputação da autora ou eventualmente, influência no *score*.

É dizer que a apelante não demonstrou a efetiva ocorrência do prejuízo, sendo certo que tal alegação dependia de prova que deveria ser produzida pela própria demandante e não pela prestadora de serviços, ainda que aplicável as normas protetivas da lei consumerista.

Não se fala, *in casu*, de presunção de prejuízo. Não bastasse, nem mesmo a negativa de compra a prazo restou demonstrada, não bastando a mera

alegação da parte autora.

Ainda que questionadas as telas sistêmicas apresentadas pela ré, inegável que o ônus da prova era da autora, notadamente diante da ausência da verossimilhança de suas alegações.

Os elementos dos autos não induzem ao reconhecimento da inexistência da dívida e, por consequência lógica, não enseja o reparo moral pretendido.

De mais a mais, comprovou-se que a dívida existe e, ainda que tivesse havido a suposta negatização, não se caracterizaria o ato ilícito indenizável, visto que, acaso ocorrido, configuraria um exercício regular de direito.

Impende registrar que, muito embora o art. 43, § 2º do Código de Defesa do Consumidor determine a notificação prévia para o apontamento negativo do nome do devedor, tal obrigação se impõe ao mantenedor do serviço de proteção ao crédito e não ao credor.

Sobre a questão, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que “*cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição*” (Súmula 359, STJ).

Cumpre-me anotar que a ré, em sua peça defensiva, aponta conduta reiterada da advogada que patrocina a autora ao ajuizar diversas demandas com base nos mesmos argumentos genéricos aqui apresentados em face dela (ré) e de outras empresas.

Os elementos constantes dos autos, sobretudo, a quantidade expressiva de ações envolvendo a mesma questão já aferidas em outros julgamentos desta Corte em nome da causídica com indícios de possível prática de advocacia predatória, já está em análise junto ao Núcleo de Monitoramento de Perfis de Demandas da Corregedoria Geral de Justiça – NUMOPEDE (Comunicado CG nº 1757/16).

Nesse sentido, são alguns precedentes deste E. TJSP em causas patrocinadas pela causídica:

*“Ação de indenização por danos morais c/c pedido de tutela antecipada e inexigibilidade de débito. Improcedência. Anotação do nome da autora perante os órgãos de proteção ao crédito. Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor. Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a regularidade e legitimidade desta anotação. Prova documental apresentada por este que afigura-se suficiente para tanto. Dívida oriunda de empréstimo contratado pela demandante. Ausência de impugnação específica em réplica acerca da contratação. Precedentes deste E. Tribunal alertando sobre possível prática de advocacia*

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*predatória por parte da patrona da autora. Aplicação de pena de litigância de má-fé à autora. Imposição de referida pena que deve ser mantida. Infringência ao dever de lealdade processual caracterizado - Sentença que merece ser mantida - Recurso improvido.” (Apelação Cível nº 1027574-95.2021.8.26.0405; TJSP: 14ª Câmara de Direito Privado; Relatora: Des. THIAGO DE SIQUEIRA; J. 15.02.2023).*

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Alegação da autora de inscrição indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença que julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, fixada em 1% sobre o valor da causa. Pretensão de reforma. Subsidiariamente a autora apelante pede a redução da multa. INADMISSIBILIDADE: Os elementos trazidos pelo réu dão crédito à versão apresentada de existência de relação jurídica entre as partes e da legitimidade dos débitos inscritos. Responsabilidade pela comunicação prevista no artigo 43, § 2º do CDC que é do órgão mantenedor do cadastro e não do credor. Frise-se que a comunicação da cessão e da negativação foi enviada para o endereço constante da ficha cadastral preenchida pela autora. Negativação que decorreu da prática de ato conservatório do direito do credor. Inexistência de danos morais. Litigância de má-fé configurada. Valor da multa bem fixado, que se mostra compatível com a gravidade do ocorrido, sendo descabida qualquer alteração. Aplicação dos arts. 80 e 81 do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível 1004801-81.2020.8.26.0020; TJSP: 18ª Câmara de Direito Privado Relator: Des. Israel Góes dos Anjos; J. 12.07.2021).*

Por fim, é inegável que a parte autora vencida na demanda deve responder pela sucumbência e, o juízo singular, arbitrou a verba honorária em



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

percentual e tomando como base de cálculo o valor da causa, em total respeito à dicção do art. 85 do CPC.

Dentro desse quadro, o apelo da autora não merece guarida, sendo de rigor a manutenção da r. sentença vergastada.

Mantida a r. sentença de primeiro grau, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante em favor do advogado da apelada para 15% sobre o valor da causa (art. 85, §11, do CPC), observada a gratuidade da justiça concedida à recorrente.

Insta frisar que não se aplica, ao caso concreto, toda a jurisprudência colacionada pela apelante.

Considero prequestionada toda a matéria à luz dos dispositivos constitucionais e legais federais colacionados, bem como relativamente aos precedentes invocados, com o intuito de possibilitar o manejo de eventuais recursos nos órgãos máximos de justiça, visto que o julgador não está obrigado a se manifestar sobre toda a jurisprudência indicada ou todos os dispositivos legais mencionados pela parte, os quais dão sustentação jurídica à sua pretensão, sendo suficiente que haja análise da matéria posta em julgamento, com a explicitação das razões pelas quais fundamenta sua decisão, como no caso.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

**JOÃO ANTUNES**  
**Relator**