



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300514

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022373-78.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ADRIANA CORREIA DE OLIVEIRA ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO 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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 27.931

APELAÇÃO Nº: 1022373-78.2024.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS – 4ª VARA CÍVEL

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. CELSO MAZITELI NETO

APELANTE: ADRIANA CORREIA DE OLIVEIRA ROCHA

APELADO: CLARO S.A.

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR.
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C.C.
DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.
COMPROVAÇÃO DA DÍVIDA. IMPROCEDÊNCIA DOS
PEDIDOS.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação de indenização por danos morais c.c. declaratória de inexigibilidade de débito, julgada improcedente.
2. A autora alega inclusão indevida em órgão de proteção ao crédito, diante da inexistência da dívida.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

4. A questão em discussão consiste em saber se houve negativação indevida do nome da autora e se a relação contratual com a ré é válida.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

5. A relação contratual entre as partes é incontroversa, não havendo impugnação específica da autora.
6. A cobrança é válida, pois o débito foi comprovado pelos documentos juntados pela ré, inexistindo ilícito civil que justifique a indenização.
7. E, ainda que assim não fosse, a inclusão do débito na plataforma "Serasa Limpa Nome" não caracteriza dano moral, pois não houve prova de exposição a terceiros ou alteração no score da autora, conforme entendimento consolidado do TJSP.

IV. DISPOSITIVO:

7. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.
8. Apelação cível conhecida e desprovida.

A r. sentença de fls. 426/428, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos formulados nos autos da ação de indenização por danos morais c.c. declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de tutela antecipada ajuizada por *Adriana Correia de Oliveira Rocha* contra *S.A.*, e, diante da sucumbência, condenar a autora ao pagamento das custas do processo e honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Inconformada, apela a requerente (fls. 431/464). Apresenta síntese da demanda. Reprisa argumentos da petição inicial, destacadamente acerca da

alegada inserção indevida de apontamento desabonador em órgão de proteção ao crédito. Discorre a respeito da ausência de comprovação da dívida e questiona as telas sistêmicas. Diz que o débito é inexistente. Trata dos danos morais e em relação ao valor indenizatório a tal título, bem como acerca dos honorários sucumbenciais. Pede provimento ao apelo, bem como requer a reforma da sentença, nos termos que aduz.

Contrarrazões às fls. 468/484.

É o relatório.

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade e merece ser conhecido.

Em apertada síntese, tal como acenado no relatório acima, trata-se de ação indenizatória c.c. declaratória, em linhas gerais, sob a alegação de negativação indevida do nome da autora em órgão de proteção ao crédito, promovida pela empresa ré.

O apelo não comporta acolhimento.

Isso porque a relação jurídica contratual entre as partes, afigura-se como fato incontroverso, não só pelas afirmações da autora, mas também pela ausência de impugnação específica a respeito.

Com efeito, **na exordial em nenhum momento diz inexistir relação jurídica contratual com a empresa ré ou, ainda, ter possuído ou se utilizado dos serviços tratada nos autos**, cingindo-se a afirmar que não há comprovação do débito, por conseguinte, infere-se que os serviços de telefone e internet foram disponibilizados à autora.

Tenho decidido que cabe à requerida o ônus de demonstrar a regularidade da contratação, não bastando, para casos como o dos autos, apenas a apresentação de telas sistêmicas. Contudo, neste feito, nota-se que foram juntados diversos documentos aptos a comprovar a regularidade da contratação, dentre eles, faturas e comprovação da utilização dos serviços.

Ademais, das faturas juntadas, ao contrário do que alegado, é possível extrair a similaridade do número do contrato indicado na plataforma de acordo.

É de conhecimento geral e até por regras de experiência comum subministrada pela observação do que ordinariamente acontece, nos termos do artigo 375, do Código de Processo Civil/2015 ou do artigo 6º, VIII, da Lei n.º 8.078/90 que hodiernamente as faturas são enviadas mensalmente ao endereço constante de cadastro e, ainda que sem a entrega física postal, são disponibilizadas em página eletrônica (sítio eletrônico/web/internet) ou, ainda, por aplicativo (*app*).

Dito isso, cabe à autora demonstrar os pagamentos das faturas a quais se insurge, aliás, prova esta plenamente ao seu alcance, pois bastaria, por exemplo, que tivesse efetuado a apresentação dos comprovantes de pagamentos pertinentes, seja por *pix*, Transferência Eletrônica Disponível – TED, por chancela em fatura, por recibo dado pela prestadora de serviço, enfim, contudo, não se desvencilhou a tanto, nos termos do artigo 373, do Código de Processo Civil, até porque não há recair sobre a ré a prova negativa de que não recebeu o pagamento.

O fato de o endereço atual da autora não coincidir com o endereço para onde remetidas as faturas também é irrelevante; caberia a ela provar que, na época da emissão das faturas, residia em outro local.

Ademais, ressalte-se que, nas faturas, os valores são outros,

menores do que os que constam na plataforma. Porém, esta ação não é, por um lado, ação de cobrança, tampouco, por outro lado, ação revisional, razão pela qual descabe discutir essa divergência, que provavelmente se deve a atualização ou encargos de mora, cujo acerto não cabe discutir nestes autos, dados os limites decorrentes da causa de pedir.

Portanto, configurado o débito, enfim, o não pagamento na forma e tempo devidos, resulta que a cobrança não se afigura indevida, não comportando a declaração de inexistência ou inexigibilidade de referida, tampouco dá azo a ilícito civil a acarretar a responsabilidade civil da empresa ré a justificar a indenização reclamada.

Aliás, ainda que o débito fosse indevido, dos documentos juntados observa-se que houve apenas a inclusão da dívida na plataforma *Serasa Limpa Nome.*, o que não gera danos morais.

Isso porque **não há prova da exposição do débito a terceiros, bem como de alteração no score da autora, sendo certo que o registro da dívida na plataforma *Serasa Limpa Nome***, por si só, não caracteriza dano moral, uma vez que não se trata de cadastro de inadimplentes.

Assim, ante o exposto, é caso de manter a decisão de primeiro grau.

Não provido o apelo, por conseguinte, mantida a sentença e diante do trabalho adicional em grau recursal pelos advogados da ré, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor de referidos, para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa atualizado, observados os benefícios concedidos da justiça gratuita.

JOÃO ANTUNES
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO