



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302590

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001171-92.2023.8.26.0543, da Comarca de Santa Isabel, em que é apelante/apelado CLARO S/A, é apelado/apelante LUIS RENATO RIBEIRO JUNIOR.

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 aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 28 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.450.

Apelação nº 1001171-92.2023.8.26.0543.

Comarca: Santa Isabel - 1ª Vara Cível.

Apelantes/Apelados: Claro Sociedade Anônima; Luís Renato Ribeiro Júnior.

Juiz (a): Carlos Eduardo de Moraes Domingos.

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços de telefonia – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de reparação de danos – Cobrança registrada pela ré em desfavor do autor, sem base negocial – Inscrição do nome do autor na plataforma “Serasa Limpa Nome” – Concessionária ré que não demonstrou a existência de contratação apta a embasar a cobrança – Telas sistêmicas que são consideradas prova unilateral e indicam o registro do contrato e não a anuência do consumidor – Declaração de inexigibilidade de débito bem reconhecida – Dano moral, contudo, não caracterizado – Cobrança que não chegou a ser paga – Nome do consumidor, ademais, que não foi negativado – Ausência de abalo de crédito ou publicidade do registro – Ação julgada parcialmente procedente – Sentença mantida – Recursos (ré e autor) não providos.

Trata-se de recursos interpostos contra a r. sentença de fls. 162/166, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por dano moral, movida por ***Luís Renato Ribeiro Júnior*** contra ***Claro Sociedade Anônima*** (demanda fundada em responsabilidade civil extracontratual – cobrança registrada sem fulcro contratual) para: “(i) *declarar a inexigibilidade do débito descrito na petição inicial*; (ii) *suprimir*”. Indeferiu o pedido de indenização por dano moral e extinguiu o feito com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC. Por ter decaído da maior parte do pedido, impôs exclusivamente à ré o pagamento das

custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

Inconformadas, recorrem ambas as partes.

Inicialmente a concessionária ré, que pede ampla reforma da sentença, por considera-la equivocada, sob a alegação de que foi regular a cobrança impugnada pelo autor. Diz, também, que não houve cobrança, mas simples inserção do valor na plataforma “Serasa Limpa Nome”, que não possui publicidade e assim não gera abalo de crédito ou dano indenizável. Prossegue mencionando ter ocorrido contratação via ligação telefônica, e junta o link e “QR Code” de fl. 172. Aponta, também, que seus registros internos indicam que a conta estava cadastrada com o endereço correto do autor (Avenida das Cerejeiras, 1928, Jardim Japão, São Paulo/SP). Colaciona julgados sobre o tema e pede o provimento de seu recurso, com a improcedência da ação (fls. 169/181).

O autor por sua vez, de forma adesiva, busca a parcial reforma sentença, para que seja também concedida indenização por dano moral. Pontua ter a concessionária ré registrado contrato em seu nome de forma indevida, que gerou o débito impugnado, ressaltando que mesmo na hipótese de contratação fraudulenta realizada por terceiro, responde a fornecedora do serviço pelos danos gerados. Indica que mesmo sem dar publicidade ao cadastro, a cobrança irregular atingiu sua honra, identificação pessoal, integridade psíquica e bom nome. Pugna pelo provimento de seu apelo, com a

integral procedência da demanda, e sugere o valor da indenização por dano moral de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Recurso adesivo a fls. 196/203.

Recursos tempestivos, preparado aquele apresentado pela ré (fls. 183/185 e 278/279) e sem preparo o do autor (justiça gratuita concedida a fl. 17) regularmente processados e oportunamente respondidos (contrarrazões a fls. 189/195 e 214/227).

Determinada a suspensão do feito (fl. 228) a marcha processual foi retomada em razão do julgamento por esta Câmara Julgadora do agravo de instrumento (autos nº 2303698-67.2024.8.26.0000) por não tratar a hipótese de discussão sobre dívida prescrita (Acórdão de fls. 259/267).

É o relatório.

Os recursos comportam juízo de admissibilidade positivo, eis que presentes os requisitos legais.

As questões suscitadas em sede de recurso de apelação guardam estreita ligação, e, por conta disso, serão analisadas em conjunto.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, movida pelo ora apelante *Luís Renato Ribeiro Júnior* contra *Claro Sociedade Anônima*, sob o argumento de ter sido

surpreendido com a notícia de existir débito registrado pela ré em seu nome no valor de R\$ 1.156,16 (mil, cento e cinquenta e seis reais e dezesseis centavos) sem base contratual. Ressalta nunca ter contratado nenhum serviço da ré, e que buscou maiores informações sem sucesso, uma vez que se recusou ela a apresentar os documentos da suposta dívida no âmbito administrativo. Busca a declaração de inexigibilidade de débito e o recebimento de indenização por dano moral sugerida no importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Em contestação (fls. 23/38) a Claro Sociedade Anônima diz que foi regular a cobrança e pugna pela improcedência da ação . Réplica às fls. 153/156.

Sobreveio a r. sentença de fls. 162/166 que reconheceu a inexigibilidade do débito, mas afastou o pedido de indenização.

De proêmio, observo que embora se trate de cobrança lançada na plataforma “Serasa Limpa Nome”, funda-se o pedido em assertiva de ausência de contratação (e não em cobrança de dívida prescrita). Logo, o feito não se submete à suspensão determinada pelo IRDR (Incidente de Resolução de Demanda Repetitiva) nº 2026575-11.2023.8.26.0000. Este ponto foi expressamente decidido em sede de agravo de instrumento (Acórdão de fls. 259/267 transitado em julgado).

A demanda decorre de suposta relação de

prestação de serviços de telefonia, o que configura relação de consumo e aplicação das disposições da Lei nº 8.078/90, entre as quais a inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII).

Logo, uma vez que o autor impugna expressamente ter realizado a contratação que ensejou a cobrança impugnada, deveria a concessionária ter comprovado a origem do débito impugnado, o que não ocorreu.

Não se olvida a possibilidade de existência de fraude, todavia, na condição de fornecedora de serviços, compete à demandada observar a regularidade dos dados constantes em seus registros, não sendo lícito imputar à demandante, que não integrou aquela relação e da qual não se exige produção de prova negativa, os prejuízos que vier a experimentar em decorrência de tais fatos.

Ou seja, ainda que terceiro tenha utilizado documentação irregular, agindo com má-fé ao postular com a recorrente o contrato de forma irregular, deve a demandada responder pelo serviço falho e defeituoso que possibilitou a contratação fraudulenta.

Na hipótese, ausente demonstração de existência de relação negocial que justifique a cobrança lançada.

Destaco que embora afirme a concessionária ter indicativo da suposta contratação, além de suas telas informatizadas internas (que constituem prova unilateral e apenas

pontuam a existência do registro do contrato, mas não a anuência do consumidor) traz aos autos o link e “QR Code” de fl. 172. Embora conste em tal arquivo suposta gravação, em consulta nesta data ambos os meios não levam a nenhum arquivo, portanto, não podem ser considerados.

Por consequência, correta a sentença ao apontar a inexigibilidade do débito impugnado (R\$ 1.156,16 (mil, cento e cinquenta e seis reais e dezesseis centavos)).

Contudo, não configurado o dano moral. Não se duvida que o autor tenha realmente experimentado eventuais frustrações e transtornos com os problemas apresentados com o registro de seu nome no cadastro “Serasa Lima Nome”. Ocorre, porém, que as circunstâncias, repercussões e consequências da conduta da ré não traduzem efetiva ofensa a ensejar o dano moral no presente caso.

No que pese a conduta da demandada em não solucionar de forma célere e adequada o problema apresentado, não houve situação vexatória, ou ainda ofensa a imagem ou ao bom nome do autor, ou qualquer outra inerente à personalidade da pessoa.

Isso porque referido cadastro é sigiloso e acessível somente ao consumidor, mediante cadastro prévio e digitação de senha. Não tem o condão de divulgar dados que desabonem a pessoa perante terceiro e não gera abalo do crédito.

Assim, seu conteúdo não tem potencial lesivo à honra, quer na acepção subjetiva, quer, com mais razão, na objetiva. O que ofende o bem jurídico são as inscrições no rol de inadimplentes, levadas a conhecimento dos clientes da entidade gestora do banco de dados e que gera abalo do crédito, inscrições estas, contudo, de que não se tem notícia de terem sido realizadas no caso.

O autor não alegou nem comprovou circunstâncias que pudessem levar a desdobramentos prejudiciais. A causa de pedir não traz narrativa de cobranças vexatórias nem pormenores de supostas cobranças excessivas.

Vale registrar ainda a lição de MARIA HELENA DINIZ, que define o dano moral como *"a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano", acrescentando que "o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente"* (Curso de Direito Civil Brasileiro - Ed. Saraiva 18ª ed. 2.004 - p. 105).

A propósito do assunto, oportuno colacionar também a lição do Mestre e Professor SÉRGIO CAVALIERI FILHO: *"...mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si só, dano moral, porque não agredem a dignidade humana. Os aborrecimentos deles decorrentes ficam*

subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral. (...)” (in Programa de Responsabilidade Civil, 6ª edição, Malheiros Editora, São Paulo, p. 105/106).

O dano moral que decorre da falha do serviço prestado com a inscrição indevida de débito no cadastro de proteção ao crédito, que uma vez provado gera o dever de indenizar, cujo prejuízo é presumido, nos termos do artigo 14 do CDC, que trata de responsabilidade objetiva, não está caracterizado.

Enfim, o que se depreende dos autos, é que, ao contrário do quanto alegado pelo recorrente, houve meros transtornos e aborrecimentos, os quais não ensejam a indenização por dano moral, porque são próprias do cotidiano, sem atingir a esfera dos direitos da personalidade.

Os aborrecimentos emergentes dos fatos são reconhecidos, mas insuficientes à categorização do incômodo como autêntico dano moral indenizável, porque limitados à indignação da pessoa. Portanto, não há como se reconhecer a ocorrência do prejuízo extrapatrimonial alegado.

Neste sentido, julgados recentes deste E.
Tribunal de Justiça Paulista:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral – Alegação de desconhecimento do débito – Pedidos julgados improcedentes – Pleito de reforma da r. sentença proferida – Possibilidade, em parte – Débito supostamente oriundo de cartão de crédito – Inexistência de prova quanto à adesão, envio e desbloqueio do cartão – Contrato originário não coligido aos autos - Inexigibilidade que se impõe – Dano moral – Inexistência do dever de indenizar – Ausência de provas quanto à pontuação do score, anteriormente ao acesso à plataforma "Acordo Certo", que é restrita aos consumidores – Proposta que não é acessível a terceiros – Autor que, ademais, contava com restrições disponibilizadas por terceiros em órgão de proteção ao crédito - Dano não demonstrado – Recurso parcialmente provido” (TJSP – Apelação nº 1011749-07.2023.8.26.0223 – Rel. Des. Cláudia Grieco Tabosa Pessoa – 19ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 14.10.2024 - gn).

“APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Dano Moral e Pedido de Tutela de Urgência. Insurgência do autor contra inscrição desabonadora por débito que afirma desconhecer. Alega ter sofrido danos morais. Sentença de improcedência. MÉRITO. Pretensão do autor de reforma. Não cabimento. Os fatos descritos pelo apelante não encontram respaldo na prova documental. As provas dos autos dão crédito à versão apresentada pelo apelado. O conjunto probatório comprova a cessão de crédito e o acordo firmado. Não houve

negativação do nome do autor. Há pendência apenas na plataforma Acordo Certo em razão do acordo firmado entre as partes. A plataforma é de acesso exclusivo do devedor, mediante uso de senha pessoal, não havendo publicidade dos dados. Prejudicado, portanto, o pleito indenizatório. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados em 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO NÃO PROVIDO”. (TJSP – Apelação nº 1147641-1.2023.8.26.0100 – Rel. Des. Ernani Desco Filho – 18ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 19.09.2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DÉBITO DECLARADO INEXIGÍVEL – INCLUSÃO DO NOME EM PLATAFORMA DE RENEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS, "ACORDO CERTO" - PORTAL ACESSÍVEL APENAS ÀS PARTES CONTRATANTES – AUSÊNCIA DE PUBLICIDADE - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – ARBITRAMENTO PRETENDIDO NOS TERMOS DO ART. 85, § 8º-A DO CPC, NO VALOR MÍNIMO ESTIPULADO PARA PROCEDIMENTO ORDINÁRIO EM MATÉRIA CÍVEL PREVISTO NA TABELA DO CONSELHO SECCIONAL DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – CARÁTER DE MERA RECOMENDAÇÃO À CONTA DE REFERENCIAL, SEM FORÇA VINCULANTE PARA O JULGADOR - INCIDÊNCIA DO ART. 85, § 8, E ART. 86, CAPUT, AMBOS DO CPC - CAPÍTULO DA SUCUMBÊNCIA MANTIDO - AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE - RECURSO IMPROVIDO”. (TJSP – Apelação nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1008307-07.2024.8.26.05776 – Rel. Des. Matheus Fontes – 22ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 25.09.2024).

Desta forma, deve ser integralmente preservado o entendimento do insigne Magistrado singular que corretamente equacionou a lide, resolvendo a questão com parcimônia e fundamentação adequada, observadas as peculiaridades do caso concreto e os ditames legais e jurisprudenciais aplicáveis à hipótese.

Em virtude do trabalho adicional realizado em sede recursal majora-se os honorários sucumbenciais de 10% (dez por cento) do valor da causa para 12% (doze por cento) nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos (ré e autor), nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora