



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019351-96.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINA BARBOSA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO**
APELANTE: **CAROLINA BARBOSA DOS SANTOS**
APELADOS: **SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA**

VOTO N.º 26.881

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Dívida sem comprovação da contratação e da utilização dos serviços. Ausência de documentos aptos a modificar ou extinguir o direito da autora. Tela sistêmica de caráter unilateral. Declaração de inexigibilidade do débito indicado na inicial. Relação jurídica entre as partes e origem da dívida não comprovadas pela empresa ré (art. 373, II, CPC). Débito inexigível. Informação do débito incluída na plataforma “Serasa Limpa Nome”. Inclusão indevida dos dados da consumidora que implica alteração do score, facilmente acessada por terceiros. Ferramenta cujos efeitos equivalem à negativação da dívida, afrontando o disposto no art. 43, §1º, do CDC. Registro indevido. Danos morais, contudo, inocorrentes. Prévia negativação. Incidência da Súmula 385 do STJ. Sentença mantida.
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 84/86, a fim de *“(i) declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial e (ii) condenar a ré a promover a sua exclusão de qualquer cadastro de renegociação e cobrança. Pela sucumbência substancial (art. 86, parágrafo único), uma vez que a porção acolhida do pedido corresponde a menos de 3% da expressão econômica da pretensão deduzida, condeno a parte autora a pagar as custas do processo e honorários de 10% do valor atualizado da causa, devidos aos advogados da ré (art. 85, §2º), ressalvada a gratuidade concedida (art. 98, §3º).”*

Apela o polo ativo (fls. 89/92), sustentando, em suma, o cabimento de danos morais indenizáveis na quantia de pelo menos R\$5.000,00, bem como a fixação de honorários advocatícios em R\$1.500,00 ou outro valor a ser arbitrado por esse Tribunal pela procedência dos 2 principais pedidos do processo.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 104/110.

Recebe-se o recurso nos efeitos devolutivo e suspensivo (art. 1.010, §3º, c/c art. 1.012, ambos do CPC).

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

Narra a autora na inicial ter sido surpreendida pela inscrição de seu nome em órgãos restritivos de crédito, em razão de débito que alega desconhecer, fazendo com que se socorresse ao judiciário a fim de que seja declarada a inexigibilidade de débito de R\$222,02, bem como que fosse a ré condenada ao pagamento de danos morais indenizáveis.

A r. sentença de primeiro grau julgou o feito a fls. 84/86, conforme relatado.

Pois bem.

A sentença não comporta reforma.

De início, oportuno consignar que, em que pese a inexistência de contrato, há entre as partes manifesta relação de consumo em razão da figura do “consumidor por equiparação”, prevista no artigo 17 do CDC.

Na hipótese dos autos, ademais, não poderia a autora comprovar não ter contratado com a empresa ré, pois tal incumbência restaria impossível de ser realizada, por se tratar de prova de fato negativo. Por conseguinte, caberia à requerida a demonstração de que a autora, efetivamente, contratou e usufruiu dos serviços que originou a dívida inscrita nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito.

Nesse sentido, embora não se desconheça o fato de que a contratação de serviços de telefonia normalmente prescinde de avença escrita, é certo que cabia à ré, no mínimo, a juntada da cópia de um documento da autora, demonstrando, ainda que minimamente, a contratação e o consumo.

Além disso, não se considera devidamente provada a relação jurídica firmada entre consumidor e prestadora de serviços de telefonia pela mera juntada de telas sistêmicas aos autos, desacompanhada de cópia da documentação pessoal do contratante, quando há acusação de fraude.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Consumidor. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. Débito negativado sem lastro contratual. Ônus que incumbe à prestadora de serviço. Telas sistêmicas que são documentos de produção unilateral e não servem para comprovar a efetiva contratação do serviço pelo consumidor. Débito inexigível. Negativação sem lastro contratual. Dano moral "in re ipsa" configurado. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1003700-49.2023.8.26.0005; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023)

Apelação Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com obrigação de fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais Prestação de serviços de telefonia Relação de consumo Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor Nos termos do art. 441 do CPC, admitem-se documentos eletrônicos produzidos e conservados, desde que seja observada a legislação específica Telas sistêmicas que, por si só, não são suficientes para demonstrar a contratação Ré que não se desincumbiu do ônus que sobre ela pesava de produzir prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do

direito do autor, nos termos do artigo 373, II, do CPC Inexigibilidade do débito reconhecida Repetição de indébito Não cabimento, pela falta de comprovação de pagamento do valor integral ou parcial cobrado Negativação por débito inexigível que configura dano moral in re ipsa Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00, que atende aos parâmetros da jurisprudência Observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade Sentença modificada Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1005170-61.2022.8.26.0002; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. Serviço de telefonia. Alegação de cobrança de valores indevidos e de negativação por dívida proveniente de contrato cancelado. Sentença de improcedência. Apelação manejada pela autora. EXAME: Ausência de provas da vigência contratual. Telas do sistema interno e faturas que não são provas hábeis a comprovar a manutenção da contratação do serviço, por serem documentos produzidos unilateralmente. Ausência de outros documentos capazes de confirmar o teor das telas sistêmicas. Requerida que não se desincumbiu do ônus da prova, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Débito que deve ser declarado inexigível. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, quantia que se amolda às peculiaridades do caso concreto e à jurisprudência em casos análogos. Incidência da súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça, por consistir o caso em ilícito extracontratual. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1082564-47.2022.8.26.0002; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2023; Data de Registro: 29/07/2023)

APELAÇÃO. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito cumulado com reparação civil por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Alegação de ausência de comprovação de contratação dos serviços da ré e aponta indevida a inscrição de seu nome em órgão de proteção de crédito. Acolhimento. Débito negativado sem comprovação contratual. Telas sistêmicas que representam documentos produzidos unilateralmente. Ônus da prova que incumbe à prestadora de serviço. Débito inexigível. Dano moral configurado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004868-64.2021.8.26.0132; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023)

Por ausência de prova de contratação, ante a juntada apenas de tela sistêmica pela ré na contestação (fls. 65), reconheceu-se a inexigibilidade do débito.

Com relação à ocorrência ou não de danos morais indenizáveis em decorrência da inclusão do nome da autora na plataforma “Serasa Limpa Nome”, em virtude de débito, ora, declarado inexistente, há de se fazer as seguintes considerações:

A despeito de entendimento pretérito deste relator - semelhante ao esposado pelo douto Juízo singular no sentido de considerar que não havia prejuízo pela inserção do nome do devedor nas plataformas “Serasa Limpa Nome”, procedi à revisão desse posicionamento por concluir que a referida plataforma, embora não importe restrição ao crédito, serve para informar sobre o score do consumidor, podendo-lhe ensejar prejuízos no caso de negação de crédito.

Aliás, consoante recente julgado desta 27ª Câmara de Direito Privado, de relatoria do D. Desembargador, Dr. Rogério Murillo Pereira Cimino, na Ap. 1002695-69.2021.8.26.0002, d.j.: 29/04/2022:

(...) Em relação às plataformas, tais como “SERASA LIMPA NOME” e “ACORDO CERTO”, é permitido, de forma simples e gratuita a qualquer pessoa física ou jurídica consultar os débitos do consumidor, sem sequer registrar quem fez esta consulta, o que facilmente pode ser utilizado pelos fornecedores para negar crédito ao consumidor, de modo que se equipara à inscrição do débito, junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, vez que constitui cadastro de mau pagadores, amplamente acessível aos fornecedores que podem utilizá-lo para restringir crédito. Trata-se, pois, de ferramenta travestida de informativa em prol dos devedores, permitindo negociações de dívidas prescritas, de modo a permitir que o score aumente e com isso o consumidor possa adquirir crédito (...).

Não se trata, portanto, de mera plataforma sem publicidade, mas de ferramenta acessível a terceiros que pode implicar em prejuízos financeiros ao consumidor, equiparando-se, por isso, à inscrição do débito junto aos órgãos de proteção ao crédito.

Desse modo, infere-se que se trata de verdadeira negativação, travestida de outro procedimento, para efetuar cobranças indevidas ao consumidor, prejudicando sua obtenção de crédito e seu score.

Nesse sentido:

TELEFONIA. COBRANÇA DE DÍVIDA PRESCRITA. IMPOSSIBILIDADE. INSERÇÃO DO NOME EM PLATAFORMAS COMO "SERASA LIMPA NOME", "ACORDO CERTO", OU QUALQUER OUTRA, POR DÍVIDA PRESCRITA, CARACTERIZA ATO ILÍCITO PASSÍVEL DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou procedente, em parte, a ação, para o efeito de declarar a inexigibilidade das dívidas descritas na inicial. Inconformismo da parte autora. Ao prescrever, uma obrigação transforma-se em natural. Ela continua existindo, mas não pode o credor exigir a prestação, pois carece de pretensão. Uma vez extinta a pretensão, extingue-se, consequentemente, o direito de cobrança das referidas dívidas, seja por meios judiciais, seja por meios extrajudiciais. Em relação às plataformas, tais como "SERASA LIMPA NOME" e "ACORDO CERTO", é permitido, de forma simples e gratuita a qualquer pessoa física ou jurídica consultar os débitos do consumidor, sem sequer registrar quem fez esta consulta, o que facilmente pode ser utilizado pelos fornecedores para negar crédito ao consumidor, de modo que se equipara à inscrição do débito, junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, vez que constitui cadastro de mau pagadores, amplamente acessível aos fornecedores que podem utilizá-lo para restringir crédito. Trata-se, pois, de ferramenta travestida de informativa em prol dos devedores, permitindo negociações de dívidas prescritas, de modo a permitir que o "score" aumente e com isso o consumidor possa adquirir crédito, mas que tem cunho depreciativo para aquele que tem seu nome lançado na referida plataforma. Manter débitos prescritos acessíveis a qualquer pessoa, em referidas plataformas, viola frontalmente o disposto no artigo 43, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece o limite de cinco anos para a manutenção de informações negativas em cadastro de restrição ao crédito. Danos morais devidos, fixados em R\$ 5.000,00. Sentença reformada, em parte. Recurso da parte autora provido, negado provimento ao recurso da parte ré. (Ap. 1000029-14.2022.8.26.0438; Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Comarca: Penápolis; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 13/05/2022).

Ação declaratória de inexigibilidade de crédito. Prestação de serviços. Telefonia (...) Em relação às plataformas, tais como "SERASA LIMPA NOME" e "ACORDO CERTO", é permitido, de forma simples e gratuita a qualquer pessoa física ou jurídica consultar os débitos do consumidor, sem sequer registrar quem fez esta consulta, o que facilmente pode ser utilizado pelos fornecedores para negar crédito ao consumidor, de modo que se equipara à inscrição do débito, junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, vez que constitui cadastro de mau pagadores, amplamente acessível aos fornecedores que podem utilizá-lo para restringir crédito. Trata-se, pois, de ferramenta travestida de informativa em prol dos devedores, permitindo negociações de dívidas prescritas, de modo a permitir que o "score" aumente e com isso o consumidor possa adquirir crédito, mas que tem cunho

depreciativo para aquele que tem seu nome lançado na referida plataforma. Manter débitos prescritos acessíveis a qualquer pessoa, em referidas plataformas, viola frontalmente o disposto no artigo 43, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece o limite de cinco anos para a manutenção de informações negativas em cadastro de restrição ao crédito. (...) (Ap. 1002695-69.2021.8.26.0002; Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 29/04/2022).

PROCESSUAL CIVIL AGRAVO DE INSTRUMENTO. Alegação da agravante de que teve seu nome inscrito no cadastro "Serasa Limpa Nome", mas não reconhece as dívidas, que, ademais, estariam prescritas. Decisão agravada que negou o pedido de antecipação da tutela. Inconformismo. Admissibilidade. Verossimilhança das alegações e ausência de risco de irreversibilidade. Determinação para o agravado excluir o nome da agravante do cadastro "Serasa Limpa Nome", sob pena de multa diária de R\$ 300,00, limitada a R\$ 3.000,00. Decisão reformada. Recurso de agravo provido. (AI 2267539-33.2021.8.26.0000; Relator(a): Nuncio Theophilo Neto; Comarca: Osasco Órgão julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 25/04/2022).

Assim, evidente que a inclusão de dívida indevida abaixa o score do consumidor equivale à negativação do nome, pois acessível a terceiros, sendo inquestionável, portanto, que sofreu sérios constrangimentos ao se deparar envolvida na lamentável situação narrada.

Inexorável, portanto, a par da declaração de inexigibilidade dos débitos em debate e da exclusão do nome do autor do órgão de proteção ao crédito, que houvesse a condenação da ré em lhe reparar os danos morais experimentados.

A indenização por danos morais, todavia, é indevida.

Aplica-se, ao caso, o enunciado da Súmula 385/STJ: "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento."

De acordo com o documento de fls. 19, a data de origem do débito inscrito pela ré em plataforma de renegociação de dívida, no valor de R\$221,42, referente ao contrato 1508941021, tem data de origem 03/08/2018.

Consta, de fls. 76/79, a inscrição de diversos débitos pretéritos em órgão de proteção ao crédito, notadamente os débitos junto às empresas SP-BRU/PLANETA TENIS, com inclusão em 12/05/2014 e exclusão em 27/03/2019, no valor de R\$539,20; RIACHUELO/L/20-BAURU/-SP, com inclusão em 24/07/2014 e exclusão em 18/06/2019, no valor de R\$89,17; SP-BRE/NITEL BRITWELL CALCADOS BARUERI, com inclusão em 05/08/2014 e exclusão em 01/07/2019, no valor de R\$ 38,14, havendo, além disso, pelo menos mais oito inscrições, também anteriores àquela realizada pela ré, cuja data de origem é 03/08/2018.

Nesse sentido são os precedentes desse Egrégio Tribunal:

Prestação de serviços - Ação de obrigação de fazer e indenização moral - Não compete a órgão mantenedor de banco de dados de inadimplentes, como a ré, averiguar a legalidade de débito informado por credor nem a correção do endereço do devedor, bastando-lhe notificar o devedor, antes de concretizar a inscrição, no endereço informado pelo credor, sem necessidade de aviso de recebimento - Apontamento cancelado antes do ajuizamento da ação - Embora a ré não tenha notificado o autor do débito indicado na petição inicial, há prova de que, na época, o nome dele já figurava em rol de devedores, razão pela qual o pedido indenizatório é improcedente - Aplicação da súmula 385 do STJ - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação 1008699-83.2016.8.26.0007; Relatora: Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2018; Data de Registro: 14/11/2018).

APELAÇÃO CÍVEL Interposição contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito com c.c. dano moral. Inscrição indevida do nome da autora nos cadastros de inadimplentes. Situação que não gera o dano moral em vista da existência de apontamento anterior. Incidência da Súmula n.º 385 do Superior Tribunal de Justiça. Sucumbência fixada de forma recíproca, ante a parcial procedência da demanda. Impossibilidade de compensação de honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, § 14, do Código de Processo Civil de 2015. Cada parte deve arcar com o pagamento da verba honorária do patrono adverso. Sentença parcialmente reformada. (TJSP; Apelação 1068783-91.2018.8.26.0100; Relator: Mario A. Silveira;

Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2018; Data de Registro: 14/11/2018).

Prestação de serviços. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito c/c. indenização por danos morais. Inexigibilidade do débito. Apontamento indevido. Dano moral, contudo, não caracterizado. Existência de outros apontamentos lançados em nome da autora, no mesmo período, os quais se presumem legítimos. Inteligência da Súmula 385 do STJ. Aplicabilidade às demandas ajuizadas contra os supostos credores responsáveis pela inscrição indevida. Entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso repetitivo. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação 1027250-29.2016.8.26.0002; Relatora: Maria Cláudia Bedotti; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2018; Data de Registro: 13/11/2018).

Civil. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral. Sentença de procedência parcial que rejeitou a pretensão indenizatória. Pretensão à reforma manifestada apenas pela autora. A existência de restrição creditícia anterior à que deu ensejo a esta demanda faz incidir a Súmula n. 385 do C. Superior Tribunal de Justiça. Entendimento aplicável também às ações ajuizadas contra os credores e não apenas contra as mantenedoras dos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. Tese definida pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Recurso Especial n. 1.386.424/MG, submetido ao regime do artigo 1.036, do Código de Processo Civil/2015. Reforma parcial apenas para arbitramento da verba honorária devida pela ré. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação 1135859-06.2016.8.26.0100; Relator: Mourão Neto; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2018; Data d Registro: 31/07/2018).

Em suma, portanto, resta a sentença mantida como proferida.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator