



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000310617**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059366-10.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANO TEIXEIRA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**PAULO AYROSA**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1059366-10.2024.8.26.0002**

**Apelante:** LUCIANO TEIXEIRA ALVES

**Apelada:** CLARO S/A

**Comarca:** São Paulo – 14ª Vara do Foro Regional de Santo Amaro

**Juiz (a):** Fábio Henrique Prado de Toledo

**V O T O Nº 56.141**

***PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – COMPROVAÇÃO, PELA RÉ, DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DA AUSÊNCIA DE PAGAMENTO DE FATURAS DE SERVIÇOS DE TELEFONIA EM RELAÇÃO À MAIOR PARTE DOS DÉBITOS – TELAS DO SISTEMA QUE, APESAR DE UNILATERAIS, ESTÃO AMPARADAS POR OUTROS ELEMENTOS NOS AUTOS – MORA CARACTERIZADA – COBRANÇA DEVIDA – SOLUÇÃO, TODAVIA, QUE NÃO AMPARA UM DOS DÉBITOS EXISTENTES, IMPONDO-SE O RECONHECIMENTO DE SUA INEXIGIBILIDADE – DANOS MORAIS – NÃO OCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE INSCRIÇÃO NOS CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – REPARAÇÃO INDEVIDA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.***

*I - Justificada a cobrança do débito de telefonia, em decorrência da comprovada inadimplência das obrigações derivadas dos contratos estabelecidos com a ré, não há que se cogitar em inexigibilidade de boa parte dos débitos questionados;*

*II – Ausência, porém, de elementos probatórios a corroborar um dos apontamentos, o que impõe o reconhecimento de sua inexigibilidade;*

*III – Lado outro, inexistente nos autos qualquer prova que indique tenha o autor, em razão dos fatos narrados, sofrido ofensa de ordem imaterial, visto que a inclusão do débito no “Acordo Certo/Serasa Limpa Nome” não se confunde com a efetiva negativação do nome nos cadastros de inadimplentes.*

**LUCIANO TEIXEIRA ALVES** propôs ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais frente a **CLARO S/A**, julgada improcedente, nos termos da r. sentença de fls. 336/338, cujo

relatório se adota, condenando-se o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, com ressalva da gratuidade.

Inconformado, apela o vencido (fls. 341/377). Reitera a tese inicial, afirmando, em síntese, que não mantém dívida de qualquer espécie de relação com a ré, que justifique os apontamentos lançados em cadastro de sistema de proteção ao crédito; que os documentos apresentados pela ré são unilaterais e devem ser desconsiderados, insuficientes à comprovação de regular contratação ou efetiva prestação de serviço; à ré incumbia provar a existência de suposta relação comercial/jurídica/financeira com o autor, mas não o fez; deve ser declarada a relação consumerista entre os litigantes, com inversão do ônus da prova; insiste na condenação da requerida no pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 381/393.

## É O RELATÓRIO.

Conheço do recurso e lhe dou parcial provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, em que o autor nega a existência de dívida com a ré, **embora reconheça a existência de relação jurídica entre as partes**, referente à prestação de serviços de telefonia, requerendo a exclusão do nome dos órgãos de proteção ao crédito, bem como compensação por dano imaterial.

Na petição inicial, o demandante aponta a inexigibilidade da cobrança dos valores lançados pela operadora de telefonia ré, no montante de R\$ 332,83, decorrente do contrato de nº 153947039, e de R\$196,99, decorrente do contrato de nº 128123036, bem como o abusivo encaminhamento dos seus dados para figurar em cadastro de inadimplentes (fls.73/78).

A questão central desta ação repousa na alegada inexigibilidade da cobrança de valores lançados pela concessionária de telefonia (faturas vencidas nos anos de 2019, 2020 e 2022) e no alegado abusivo encaminhamento dos dados da parte autora para figurar em cadastro de

inadimplentes.

Ora, muito embora as telas do sistema interno da ré constituam prova unilateral, o conjunto probatório demonstra a existência de relação jurídica entre as partes e a origem do débito. Isto porque, apesar das críticas lançadas no apelo, as faturas apresentadas pela ré às fls. 213/242 comprovam a prestação do serviço, coincidindo, inclusive, com os valores apontados em nome do autor.

Constata-se que, em relação ao contrato nº 153947039, os débitos de R\$50,00 (fl. 74), R\$0,62 (fl. 75) e R\$1,11 (fl. 75) correspondem a valores lançados nas faturas de fls. 227/230, 237/242 e 231/236, respectivamente. Já em relação ao contrato nº 128123036, os débitos de R\$110,16 (fl. 77), R\$1,85 (fl. 77) e R\$84,98 (fl. 78) correspondem a valores em aberto das faturas de fls. 219/221, 213/218 e 223/225. Consigna-se que, embora tais documentos tenham sido juntados com a contestação da ré, o autor, em réplica, não cuidou de apresentar o respectivo comprovante de pagamento, de modo a elidir o questionado lançamento que se apontou indevido.

Tais circunstâncias, associadas ao fato de que não há relato de subtração ou extravio de documento pessoal do autor que pudesse ter sido usado indevidamente por outrem, repelem a hipótese de fraude e fazem crer que o serviço prestado pela ré, se não foi contratado pela própria parte autora, o foi, em seu nome, com o seu consentimento.

Ademais, há que se considerar que a presunção de boa-fé também vale para a ré, não sendo legítimo supor que ela se prestasse a criar registros inverídicos, que não tivessem embasamento contratual, máxime porque pouco ou nenhum proveito teria com isso.

No contexto, não se pode reconhecer a inexistência dos débitos acima, atribuídos à parte autora, e decorrente dos citados contratos, nem se pode acoimar de ilícita eventual inscrição em cadastro de devedores pela falta do pagamento, no regular exercício de direito do credor.

Solução similar, todavia, não ampara o débito no valor de R\$281,10, com vencimento em 12.11.2022, referente ao contrato de nº 153947039 (fl. 74), acerca do qual, todavia, a requerida não trouxe qualquer comprovação (a exemplo da respectiva fatura) sobre a respectiva legitimidade, sendo cabível o acolhimento da pretensão unicamente para

declará-lo inexigível.

Lado outro, o dano moral não restou caracterizado.

Eventuais aborrecimentos e chateações decorrentes da cobrança indevida sem a negativação desabonadora do nome do autor ou demonstração de desvio produtivo em razão do recebimento da cobrança não ensejam reparação por danos morais.

No caso, o autor sequer demonstrou que tivesse tentado solucionar o problema efetuando reclamações ou, tampouco, apontou a ocorrência de cobranças insistentes, excessivas, como ligações telefônicas efetivadas pela ré, envio de mensagens SMS, 'e-mail', por exemplo, limitando-se a juntar aos autos cópia das telas em que consta o débito, sendo descabido o recebimento da indenização pleiteada.

Destarte, fato é que sem a efetiva prova da inscrição do nome do autor no cadastro de inadimplentes ou comprovação de que a insistente cobrança indevida lhe trouxe transtornos outros, desviando-o de sua faina diária, constituindo o que se denominou de "desvio produtivo", não há que se falar em dano moral porque mero cadastro do nome no "Acordo Certo" ou "Serasa Limpa Nome" não tem o condão de gerar distúrbios psicológicos que poderiam abrir ensejo à reparação moral.

O sistema "Acordo Certo/Serasa Limpa Nome" não é um banco de dados em que ocorre negativação do nome do devedor, mas sim um portal de renegociação de débitos. Nestes termos, a dívida está inserida em um local no *site* ao qual somente pessoas cadastradas têm acesso mediante senha, não constando do rol de cadastros de inadimplentes disponível para consulta pelo CPF. Dessa forma, considerando que a plataforma de consulta é meramente informativa e não restritiva, a inserção dos dados do autor não tem o condão de ofender os atributos de sua personalidade, geradores de danos à sua honra. Em outras palavras, o *site* da empresa "Acordo Certo/Serasa Limpa Nome", apresenta conteúdo de mera informação sobre a existência de dívidas passíveis de acordo e não exhibe restrições e/ou cobranças, sendo notória a diferença entre contas atrasadas e dívidas negativadas.

A propósito, o documento de fls. 145/146 (extrato do SERASA) ratifica a ausência de negativação do débito, como reconhece o próprio autor na manifestação de fls. 150/153.

Destarte, o caso impõe reforma parcial do julgado, para julgar procedente em parte o pedido inicial para declarar inexigível, apenas, o débito de R\$281,10, com vencimento em 12.11.2022, referente ao contrato nº 153947039 (fl. 74), pelos fundamentos acima expostos.

Por fim, no que toca à sucumbência, mantém-se a integralidade do encargo ao autor, considerando o decaimento mínimo da ré (artigo 86, parágrafo único, do CPC), reajustando-se apenas o percentual dos honorários de sucumbência a favor dos patronos desta para o mínimo legal, com a ressalva da gratuidade.

Posto isto, dou parcial provimento ao recurso.

**PAULO CELSO AYROSA M. ANDRADE**  
**Relator**