



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000315340

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080743-71.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDRE RENATO PEREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 17 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 25.371

Apelação Cível nº 1080743-71.2023.8.26.0002

Apelante: Andre Renato Pereira de Souza

Apelado: Telefônica Brasil S.a

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de reparação por danos morais, proposta contra a Telefônica Brasil S.A., em razão da alegada negativação indevida no Serasa.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em verificar (i) a validade das provas apresentadas pela Ré para comprovar a existência do débito e (ii) a possibilidade de indenização por danos morais em razão da negativação indevida.

III. Razões de Decidir

A relação jurídica entre as partes é de consumo, justificando a inversão do ônus da prova em favor do autor, conforme o Código de Defesa do Consumidor. A Ré não comprovou a contratação dos serviços pelo autor, limitando-se a apresentar prints de tela do sistema interno, considerados insuficientes como prova. A indenização por danos morais foi afastada com fundamento na Súmula 385 do STJ, tendo em vista a existência de inscrições preexistentes ao débito discutido in casu.

IV. Dispositivo e Tese

Tese de julgamento: 1. A inversão do ônus da prova é aplicável em relações de consumo. 2. Prints de tela do sistema interno da Ré não são suficientes para comprovar a relação jurídica estabelecida entre as partes.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 835,31, afastando a indenização por danos morais.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por André Renato Pereira de Souza em face da sentença de fls. 356/359, proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de reparação por danos morais, proposta em face de Telefônica Brasil S.A., em razão da alegada negativação indevida de seu nome junto ao Serasa.

A ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

“Do exposto, julgo improcedente a ação, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Arcará a parte autora com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa, com fundamento no art. 85, § 2º do CPC, observando-se a suspensão da exigibilidade destas verbas ante a concessão da justiça gratuita à parte autora”.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 16/09/2024 (fls. 361).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado em razão da concessão da gratuidade judiciária (fls. 59/60). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

O Autor pleiteia a reforma da sentença. Aduz que não restou comprovada nos autos a sua inadimplência junto à empresa Ré; que as telas sistêmicas e faturas eletrônicas apresentadas não possuem validade, pois produzidas e extraídas do sistema interno da empresa Ré, podendo ser objeto de alteração a qualquer tempo; que a Ré não se desincumbiu de seu ônus probatório.

Por fim, sustenta a configuração dos danos morais em face dos quais pleiteia reparação, bem como a inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ ao caso.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões às fls. 375/389, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta parcial acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

Andre Renato Pereira de Souza ajuizou a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com condenatória a reparação de danos morais em face de Telefonica Brasil S.A., alegando, em resumo, que teve seu nome inscrito indevidamente pela ré nos órgãos de proteção ao crédito, por uma dívida de R\$ 835,31, datada de 23/12/2018, identificada pelo contrato de nº 0000899984051274. Pleiteou a concessão de tutela de urgência para determinar a exclusão da anotação restritiva em nome do autor. Pediu a procedência do pedido para se declarar a inexigibilidade da dívida e para condenar a ré ao pagamento de R\$ 20.000,00, a título de indenização por danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Foi concedida a justiça gratuita ao autor e determinada a expedição de ofícios ao SERASA e SCPC para consulta de histórico de inscrições em nome do autor (fls. 59/60). Veio aos autos resposta do SERASA (fls. 65/67).

Em emenda à inicial (fls. 63), o autor declarou que já manteve relação jurídica com a requerida, porém negou a existência do débito aqui discutido.

A tutela de urgência foi rejeitada (fls. 69/70).

Citada, a ré apresentou contestação a fls. 76/102. Preliminarmente: a) arguiu a falta de interesse de agir do autor, por ausência de pretensão resistida e b) impugnou a justiça gratuita. No mérito, sustentou a existência de vínculo contratual entre as partes. Afirmou que a parte autora foi titular da linha telefônica nº 11 3941 9724, vinculada à conta nº 899984051274, pelo período de 11/06/2019 até 13/06/2019, e deixou de pagar faturas emitidas pelos serviços prestados. Aduziu que não há prova da cobrança ou de negativação. Impugnou a existência de danos morais. Ao final, pugnou pelo acolhimento da preliminar arguida ou pela improcedência da ação.

Sobreveio a réplica à contestação a fls. 337/344.

A parte autora pleiteou o julgamento antecipado. A ré juntou novamente documentos apresentados com a defesa e ratificou os termos da contestação.

É o relatório”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. A Ré, por sua vez, na qualidade de prestadora de serviço público de telefonia, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º, do mesmo Diploma.

Importante salientar que o Autor é claramente vulnerável do ponto de vista técnico, informacional e econômico perante a Ré, operadora de telefonia de grande porte no mercado em que atua, justificando a inversão do ônus da prova em favor do requerente, na forma do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Narra o Autor que, em julho de 2023, foi surpreendido com o fato de que seu nome havia sido inserido nos cadastrados de inadimplentes pela empresa Ré, em razão de débito no valor de R\$ 835,31 (oitocentos e trinta e cinco reais e trinta e um centavos), datado de 23/12/2018, de origem desconhecida, motivo pelo qual pleiteia indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

A Ré, em sede de contestação, afirmou que houve pagamento de fatura, há similaridade de endereço e há consumo na linha. Arguiu que “*em consulta junto a Receita Federal, foi verificado que a linha objeto da demanda, bem como o e-mail cadastrado, também se encontra vinculada à parte autora*”.

Apesar do esforço, verifica-se que em nenhum momento a Ré comprovou de forma efetiva a contratação dos serviços pelo Autor e, por conseguinte, a exigibilidade do débito em aberto, nos termos do artigo 373, II, do Código de Processo Civil, limitando-se a apresentar *prints* de tela de seu sistema interno.

A validade dos *prints* de tela do sistema interno das empresas como meio hábil a comprovar a relação jurídica entre as partes é matéria que já foi enfrentada por esse Tribunal Paulista, que não tem aceitado tais *prints* ou cópias de tela como prova inequívoca, por serem unilaterais, não gozarem de fé pública, passíveis de montagem/manipulação e não atender isoladamente aos preceitos legais. Nesse sentido:

Apelação e recurso adesivo. Prestação de serviços. Fornecimento de energia elétrica. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c. indenização por danos morais. Apelação da ré e recurso adesivo da autora. Autora que negou ter relação jurídica com a concessionária de energia. Ré que não comprovou o vínculo jurídico entre as partes. Ausência de documentos para comprovar solicitação de titularidade pela unidade consumidora devedora. **Prints de telas do sistema interno insuficientes para demonstrar a relação contratual, vez que produzidos unilateralmente.** Reconhecida a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos. Negativação indevida do nome da consumidora nos órgãos de proteção ao crédito. Dano moral configurado pelo simples fato da coisa, in re ipsa. Quantum indenizatório majorado. Sentença parcialmente reformada. Honorários majorados. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008630-77.2017.8.26.0084; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 4ª Vara; Data do Julgamento: 14/01/2013; Data de Registro: 26/07/2019). (destacamos e grifamos)

RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL - RESTRIÇÃO INDEVIDA – **PRINT DE TELA DE COMPUTADOR QUE NÃO COMPROVA A CONTRATAÇÃO - RELAÇÃO JURÍDICA INEXISTENTE** – SENTENÇA PARCIALMENTE PROCEDENTE – NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO (TJSP; Apelação 1020228-08.2016.8.26.0005; Relator (a): Lucila Toledo; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/02/2018; Data de Registro: 02/02/2018). (destacamos e grifamos)

Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de indenização por danos morais. Contrato de telefonia. Sentença de improcedência. Apelo da autora. **A empresa ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar a prévia contratação do serviço. "Print" de sistema interno que não comprova a relação. Ilícito praticado. Apontamento indevido perante os órgãos de proteção ao crédito. Danos morais 'in re ipsa'. 'Quantum' indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que é o suficiente para cumprir suas duas funções compensatória e punitiva.** Sentença reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação 1012181-27.2016.8.26.0011; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/05/2017; Data de Registro: 17/05/2017).

(destacamos e grifamos)

Por outro lado, o pleito de reparação por danos morais não prospera.

Alega o Autor que seu nome foi inscrito indevidamente no Serasa (fls. 55), porquanto inexistente o débito questionado.

Compulsando os autos de primeiro grau, verifica-se que o Autor tem inscrição de débitos anteriores à dívida objeto dos presentes autos (fls. 55), o que atrai a incidência do enunciado da Súmula nº 385 do C. Superior Tribunal de Justiça, cujos termos são os seguintes, *verbis*:

Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.

(destacamos e grifamos)

Deixo, porém, consignado meu entendimento pessoal no sentido de que, em que pesem os termos do verbete da Súmula 385 do STJ, há situações em que a negativação, ainda que realizada quando da pendência de negativações pretéritas, ensejará a condenação por danos morais. Duas são, basicamente, as razões que me levam a assim pensar:

A Súmula 385 do STJ não é vinculante, de forma que não gera observância obrigatória nos juízos inferiores e pode, a qualquer tempo, ser revisada pelo Colendo Tribunal Superior.

A condenação em danos morais visa atender duplo propósito, quais sejam, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Nesse sentido, ao menos em razão do segundo aspecto, não há motivos para que aquele que agiu de forma negligente e ilegal, negatizando quem não era para ser negatizado, possa escapar da condenação pelo simples fato de que já existia negatização pretérita.

Dito em outras palavras, o descaso daquele que procedeu a negatização de quem não merecia ser negatizado não é apagado pelo fato de, em outra situação, a vítima já ter sido vítima de negatização devida.

Seria um prêmio ao negligente afastar a sua condenação, vez que com isso além de se deixar impune a prática de ato ilegal, não se estaria atendendo a uma das finalidades do Poder Judiciário ao impor a condenação em danos morais, qual seja, repita-se, buscar a conscientização do infrator a alterar a sua postura.

Nesse sentido, mais apropriado do que simplesmente não se aplicar a condenação em danos morais, melhor seria a imposição da pena que, em atenção aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, deveria ser fixada em valor reduzido, justamente em razão da existência de outras negatizações pretéritas, fato a demonstrar que o dano ocorrera em menor extensão.

Feitas as considerações acima, curvo-me ao posicionamento firmado por esta Colenda Câmara e, por conta disso, nesse caso em concreto, afasto a indenização em razão da aplicação da Súmula 385 do STJ.

A questão não é nova nesta E. 34ª Câmara de Direito Privado:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c./c. pedido condenatório por danos morais. **Prestação de serviço de telefonia**. Sentença de improcedência. Recurso do Autor que prospera em parte. Débitos não devidamente comprovados à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação consumerista. Inteligência do art. 6º, VIII, do CDC. Ré que se limita a apresentar "Prints de tela" unilaterais como comprovação da existência do débito. Inscrição indevida configurada. **Autor que alega abalo de crédito no mercado de consumo, mas ostenta outras anotações desabonadoras preexistentes no cadastro de inadimplentes. Relator que, registrando seu entendimento pessoal, curva-se ao entendimento da Câmara para aplicação, "in casu", da Súmula 385 do STJ.** Determinação de exclusão das anotações desabonadoras. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida à luz do parágrafo único do art. 86 do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM DETERMINAÇÃO.

(TJSP; Apelação Cível 1016932-40.2023.8.26.0002; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023)

(destacamos e grifamos)

Prestação de serviços de telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c pedido de indenização por danos morais. Consumidor que teve seu nome incluído nos cadastros de inadimplentes em razão de débitos cuja origem desconhece. Relação de consumo. Ônus da prova que compete à ré. Não comprovada a relação jurídica entre as partes e a legitimidade dos débitos apontados na inicial. Ré que não apresentou contrato devidamente assinado pelo autor. De rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos. Danos morais afastados. Insurge-se o autor. Não comprovado nexo de causalidade entre o dano e a conduta da ré. **Existência de apontamentos preexistentes em nome do requerente, o que impede a caracterização do dano moral, nos termos da Súmula 385 do STJ.** Sentença mantida. Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1005147-18.2022.8.26.0002; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024)

(destacamos e grifamos)

Frise-se, ademais, que não há comprovação nos autos acerca de discussão judicial dos apontados débitos preexistentes à inscrição ora discutida.

Em resumo, a sentença merece reforma somente para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 835,31 (oitocentos e trinta e cinco reais e trinta e um centavos), datado de 23/12/2018, oriundo do contrato nº 0000899984051274, restando afastada a indenização a título de danos morais pleiteada em razão da incidência da Súmula 385 do STJ.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto.

Tendo em vista o novo resultado do feito, há sucumbência recíproca, de forma que cada parte arcará com as custas a que deu causa, condenado o autor no pagamento de honorários em favor do patrono da Ré no importe de 10% da verba indenizatória em que restou vencido, observada a gratuidade, ao passou que a Ré deverá pagar ao patrono do Autor a quantia R\$ 500,00, arbitrada por equidade.

L. G. Costa Wagner

Relator