



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312740

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037835-59.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DANIELE SOUZA MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.524

Apelação nº 1037835-59.2023.8.26.0564

Apelante: DANIELE SOUZA MOREIRA

Apelada: TELEFÔNICA BRASIL S.A

Comarca: Foro de São Bernardo do Campo - 6º Vara Cível

APELAÇÃO CÍVEL. INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. DÉBITO INDEVIDO QUE DEVE SER CANCELADO. INSCRIÇÃO NA PLATAFORMA “SERASA LIMPA NOME” QUE NÃO ENSEJA DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre a verificação de existência da relação jurídica com a empresa de telefonia, como forma de comprovar a legitimidade de inscrição do débito da plataforma “Serasa Limpa Nome”.

II. A questão em discussão consiste em verificar se a Ré comprovou adequadamente a relação jurídica com a Autora e se a inclusão do débito na plataforma "Serasa Limpa Nome" configura dano moral.

III. Razões de Decidir: A Ré não se desincumbiu do ônus de provar a relação jurídica com a Autora, conforme exigido pelo art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, sendo os "Prints" de tela insuficientes para comprovar a relação jurídica entre as partes, uma vez que são passíveis de manipulação.

O mero registro do débito em plataformas de negociação, como "Serasa Limpa Nome" e análogas, não caracteriza dano moral, conforme o Enunciado 11 da Seção de Direito Privado do TJSP, na ausência de prova de divulgação a terceiros ou alteração de Score.

IV. Tese de julgamento: 1. A ausência de prova inequívoca da relação jurídica impede a exigibilidade do débito. 2. O registro em plataformas de negociação, sem prova de divulgação ou alteração de “Score”, não configura dano moral. 3. Débito inexistente, devendo a Ré efetuar a sua exclusão do apontamento na plataforma “Serasa Limpa Nome”, observada a intimação pessoal, nos termos da Súmula 410 do STJ.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Daniele Souza Moreira, contra a sentença de fls. 240/241, da lavra do MM. Juízo da 6ª Vara Cível do Foro da Comarca de São Bernardo do Campo, proferida nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c./c. indenização por danos morais.

A ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

“Ante o exposto, REJEITO o pedido, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Custas, despesas processuais e honorários advocatícios pelo(a) autor(a), estes fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2.º, do CPC. Por ser o autor beneficiário da gratuidade da justiça, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade e somente poderão ser executadas se, nos 5 (cinco) anos subsequentes ao trânsito em julgado desta decisão, o credor demonstrar que deixou de existir a situação de insuficiência de recursos que justificou a concessão de gratuidade, extinguindo-se, passado esse prazo, tais obrigações do beneficiário (CPC, artigo 98, §§ 2º e 3º).

Ademais, diante do pequeno valor discutido no presente processo, corrijo, de ofício, o valor da causa, para R\$5.000,00”.

A sentença foi disponibilizada no DJe em 23/10/2024 (fls. 243).

Recurso tempestivo. Ausente o preparo, tendo em vista a Autora ser beneficiária da assistência judiciária gratuita, conforme fls. 69. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora pleiteia a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que a relação jurídica entre as partes não restou comprovada, uma vez que a Ré se baseou em “*Prints*” de telas sistêmicas unilaterais, não juntando aos autos o respectivo contrato de prestação de serviços de telefonia ou qualquer documento pessoal da consumidora.

Afirma que não há provas quanto à suposta inadimplência que deu ensejo a inscrição de seu nome no serviço “*Serasa Limpa Nome*”, observando-se que a sentença se baseou “*exclusivamente em Prints de tela unilaterais apresentados pela empresa de telefonia, sendo elemento de fácil manipulação no sistema informatizado da empresa*”.

Sustenta que a inscrição saiu em nome da Autora, na qualidade de pessoa física, mas a suposta contratação está em nome da pessoa jurídica, fazendo referência à documentação acostada aos autos pela Ré, consistente de “*Prints*” de telas sistêmicas, afirmando, ainda, que em razão de sua inscrição indevida, houve diminuição do “*Score*”, pugnando em razão da anotação danos morais da ordem de R\$ 53.377,82 (cinquenta e três mil, trezentos e setenta e sete reais e oitenta e dois centavos).

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões, pugnando pelo desprovimento do recurso, conforme fls. 304/313.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais c/c pedido de tutela antecipada e inexigibilidade de débito, ajuizada por Daniele Souza Moreira em face de TELEFONICA BRASIL S.A., tendo em vista a inclusão do nome do(a) autor(a) em órgãos de restrição creditícia pela(o) ré(u), o que, a seu ver, ocorreu de forma indevida, porquanto não há relação jurídica entre as partes.

Citada(o), a(o) requerida(o) contestou o pedido (fls. 83/109). Sustentou, em suma, ser a autora parte ilegítima, não havendo inscrição de seu nome no cadastro de inadimplentes e não tendo praticado qualquer ilícito a autorizar a indenização pleiteada.

Pugnou pela improcedência. A parte autora apresentou réplica e manifestou desinteresse pela produção de provas. É o relatório”.

No caso em comento, verifica-se que a empresa Ré, em nenhum momento, sob o crivo da inversão do ônus probatório, decorrente do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, logrou êxito em comprovar a relação jurídica com a Autora.

Isto, porque, a suposta gravação do momento da contratação do serviço de telefonia foi feita em nome de pessoa jurídica, por meio de pessoa desconhecida de nome “*Maria Aparecida*”, conforme de observa do áudio acostado às fls. 93 “*aos 4 (quatro) minutos e 9 nove segundos*”, por meio do Link:

<https://drive.google.com/file/d/1BmVihkGhxzVumFZUm-SkK2616lhwyv3v/view?usp=sharing>

(grifamos e destacamos).

Se não bastasse, não foi apresentado outro documento idôneo contundente que comprovasse a contratação do serviço de telefonia em nome da Autora, limitando a empresa de telefonia a apresentar “*Prints*” de telas sistêmicas de seu sistema interno conforme fls. 90/95, bem como faturas de consumo acostadas às fls. 154/167.

A validade dos “*Prints*” de tela do sistema interno das empresas como prova hábil a demonstrar 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 apta a substituir documentos, 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).

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).

RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL - RESTRIÇÃO INDEVIDA – **PRINT DE TELA DE COMPUTADOR QUE NÃO COMPROVA A INADIMPLÊNCIA** - DESISTÊNCIA DE AÇÃO JUDICIAL DE APONTAMENTO ANTERIOR – SÚMULA 385 STJ - SENTENÇA PARCIALMENTE PROCEDENTE – DADO PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO. (TJSP; Apelação 1022423-38.2017.8.26.0002; Relator (a): Lucila Toledo; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2018; Data de Registro: 09/02/2018).

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).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos morais - Negativação indevida - Contrato de telefonia - **Ausência de prova acerca da relação jurídica - 'Prints' cuja informação é inidônea - Dano moral caracterizado e arbitrado em R\$10.000,00 - Adequação e proporcionalidade** - Recurso improvido. (TJSP; Apelação 1046178-25.2016.8.26.0100; Relator (a): J. B. Franco de Godoi; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/03/2017; Data de Registro: 23/03/2017).

(grifamos e destacamos).

Em verdade, repita-se, a Ré não se desincumbiu a contento do seu ônus de comprovar a relação jurídica estabelecida com a Autora, merecendo a sentença ser reformada para declarar a inexigibilidade dos débitos discutidos na ação e determinar a retirada dos apontamentos da plataforma de negociação “*Serasa Limpa Nome*”, acostada às fls. 53.

A Apelada junta apenas telas sistêmicas e faturas, ambas de produção unilateral, o que, por si só, como dito acima, não é suficiente para comprovar a origem do débito.

Assim sendo, a sentença merece reforma para que seja determinado que a Ré exclua o apontamento no serviço “*Serasa Limpa Nome*”, observada a intimação pessoal da Ré, nos termos da (Súmula 410 do STJ).

No entanto, o pleito indenizatório da Autora não comporta provimento, pois não foi comprovado qualquer cobrança ativa pela Ré por meio de ligações, mensagens SMS ou via WhatsApp, e-mail ou cartas de cobrança, a ensejar indenização moral pelo incômodo do excesso de cobrança, ônus que incumbia à Apelante, tendo em vista a impossibilidade de produção de prova negativa pela Ré.

Cabia à Autora ter comprovado a realização de cobranças de forma ativa por parte da Ré, não havendo dificuldade para que tivesse juntado aos autos, por exemplo, cópia de tela de celular para demonstrar o recebimento de ligações, mensagens de texto (SMS ou WhatsApp), e-mails ou carta de cobrança.

Em relação ao registro da dívida em plataformas de negociação, nos termos do Enunciado 11 desta Seção de Direito Privado: *“O seu registro na plataforma 'Serasa Limpa Nome' ou similares de mesma natureza, por si só, não caracteriza dano moral, exceto provada divulgação a terceiros ou alteração no sistema de pontuação de créditos: score”*.

Não há nos autos a efetiva comprovação de alteração de pontuação de *Score* da Autora, que não apresentou nenhum demonstrativo de qual era o seu *Score* antes e depois da inserção da dívida em plataforma de negociação, para comprovar a efetiva redução de pontuação. Também não há comprovação nos autos de negativa de crédito no mercado em razão da inclusão da dívida na plataforma de negociação.

Portanto, o mero registro nas plataformas Acordo Certo, Serasa Limpa Nome e similares não caracteriza dano moral, conforme restou assente no Enunciado 11 da Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça.

Neste sentido vem decidindo esta Corte Paulista:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Limpa Nome. Dívida prescrita. Declaração de inexigibilidade e exclusão da dívida do referido cadastro. Inteligência do Enunciado 11 da Seção de Direito Privado do TJSP. Danos morais. Não ocorrência. Ausência de prova de cobrança vexatória ou abusiva e do impacto no "score" da autora. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001991-74.2022.8.26.0405; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2022; Data de Registro: 18/11/2022).

Declaratória de inexigibilidade de débito por prescrição cumulada com danos morais. Inclusão de débito na plataforma denominada "Serasa Limpa Nome", para negociação de dívidas. Sentença de procedência parcial. Declaração de inexigibilidade. Irresignação da ré. Descabimento. A incontroversa prescrição do débito impede a possibilidade de cobrança judicial ou extrajudicial. Precedentes. Enunciado 11 da Seção de Direito Privado do TJSP. - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000618-68.2022.8.26.0191; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 17/11/2022; Data de Registro: 17/11/2022).

RESPONSABILIDADE CIVIL - Empresa de telefonia - Cobrança de débitos prescritos - Ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenização por danos morais proposta pela devedora - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Prescrição que impede a cobrança da dívida e a inclusão em cadastro de devedores - Ilicitude da cobrança, ainda que por meio extrajudicial - Enunciado 11 do Tribunal de Justiça de São Paulo - Inexigibilidade reconhecida - Débito não negativado - Indenização por danos morais inexigível - Apelação provida em parte (TJSP; Apelação Cível 1044658-57.2021.8.26.0002; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2022; Data de Registro: 08/11/2022)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização. Serasa Limpa Nome. Sentença de improcedência. Irresignação. Débito prescrito. Incontroversa. Impossibilidade de cobrança judicial ou extrajudicial ainda que por meio telefônico, e-mail ou pela inserção em plataforma de acordo/cobrança. Inteligência do inc. I, §5º, do art. 206 do Código Civil. Impossibilidade de perpetuação da dívida. Enunciado 11 da Seção de Direito Privado da Corte. Dano moral. Inocorrência. Ausência de lesão a direito de personalidade. Cadastro que tem caráter privado de modo a permitir a negociação do débito. Ausência de publicidade ou alteração do score que macule o crédito do Apelante. Inexistência de negativação, cobrança vexatória ou de dano à reputação. Sucumbência recíproca. Partes que deverão arcar com honorários proporcionais à sua sucumbência. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1051124-67.2021.8.26.0002; Relator (a): Cláudio Marques; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2022; Data de Registro: 31/10/2022).

APELAÇÃO Dívida prescrita Pretensão de cobrança que não pode ser exercida qualquer meio: judicial ou extrajudicial Inexigibilidade do débito que deve ser reconhecida Enunciado 11 da Seção de Direito Privado deste E. TJSP Fixação de multa para o caso de cobrança - SENTENÇA REFORMADA RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003505-10.2022.8.26.0002; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2022; Data de Registro: 26/10/2022).

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. DÍVIDA PRESCRITA Débito discutido em juízo vencido em 2012, registrado em portal de renegociação- Prescrição evidente Ausência de causas interruptivas e extintivas Impossibilidade de serem praticados atos judiciais ou extrajudiciais voltados a sua cobrança Danos morais não verificados no caso concreto Ausência de repercussão pública do ato de cobrança Enunciado 11 da Seção de Direito Privado deste Tribunal. SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013572-34.2022.8.26.0002; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2022; Data de Registro: 24/10/2022)

Por oportuno, deve ser mantida a distribuição da sucumbência, nos termos do parágrafo único do art. 86 do CPC em desfavor da Autora, tendo em vista a sucumbência mínima da Ré.

Em resumo, de rigor a reforma da sentença somente para determinar a exclusão dos débitos na plataforma “*Serasa Limpa Nome*” de fls. 53, afastando-se o pleito indenizatório a título de danos morais.

III – Conclusão

Ante o exposto, **CONHEÇO E DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator