



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000316166

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060803-81.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelada MARIETE SOCORRO PACHECEPE DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada/apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U. Recursos desprovidos.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator
Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.549

Apelação Cível nº 1060803-81.2022.8.26.0576

Apelante/Apelado: Mariete Socorro Pacheco de Almeida

Apelado/Apelante: Telefônica Brasil S.a

Comarca: São José do Rio Preto

APELAÇÕES. DIREITO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. DANOS MORAIS. SÚMULA 385 DO STJ. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. O caso em exame versa sobre a regularidade do apontamento inscrito em desfavor da Autora, nos órgãos de proteção ao crédito, bem como o ônus probatório por parte da Ré, decorrente da relação de consumo, de comprovar a relação jurídica entre as partes, sob pena de arcar com a indenização a título de danos morais.

II. A questão em discussão consiste na validade dos “Prints” de tela como prova da relação jurídica, bem como a aplicabilidade da Súmula 385 do STJ, por conta de inscrição legítima prévia, de forma a afastar o pedido de indenização por danos morais devido à inscrição desabonadora discutida nos autos.

III. Razões de Decidir: Os “Prints” de tela não são aceitos como prova suficiente da relação jurídica, por serem unilaterais e passíveis de manipulação. A aplicação da Súmula 385 do STJ, por conta de inscrição desabonadora prévia, afasta o pedido de indenização por danos morais, resguardado entendimento pessoal deste relator que in casu se curva a jurisprudência desta Câmara e a Súmula do STJ.

IV. Tese de julgamento: 1. Os “Prints” de tela não comprovam relação jurídica entre as partes, posto que produzidos de forma unilateral, sendo passíveis de manipulação. 2. Inscrições desabonadoras prévias afastam indenização por danos morais, conforme Súmula 385 do STJ.

RECURSOS DESPROVIDOS.

I – Relatório

Trata-se de recursos de apelação interpostos por Mariete Socorro Pacheco de Almeida, bem como pela Telefônica Brasil S/A, contra a sentença de fls. 198/200, da lavra do MM. Juízo da 5ª Vara Cível do Foro da Comarca de São José do Rio Preto, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c./c. indenização por danos morais.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido da autora para declarar inexistente o débito apontado na inicial, no valor de R\$ 205,91, datado de 21/07/2018 (contrato nº 0339421438 fl. 17), em nome da parte autora.

Desacolhe-se o pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Defiro a liminar para determinar a EXCLUSÃO dos dados da autora de quaisquer cadastros de inadimplência onde figurem por causa do débito discutido nos autos (Contrato nº 0339421438 - R\$ 205,91 - 21/07/2018 fl. 17), no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 até o limite de R\$ 10000,00.

Porque sucumbentes ambas as partes, as custas serão repartidas de forma igualitária. Cada parte (autora e ré) pagará a título de honorários sucumbenciais o valor correspondente a 10% do valor da causa, em favor do advogado da parte contrária, sendo vedada a compensação.

Ficam ressalvadas as condições suspensivas da exigibilidade destas verbas, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil”.

Em face da sentença, foram opostos embargos de declaração pela Autora às fls. 203/207, que foram rejeitados, conforme decisão de fls. 209.

A sentença foi disponibilizada no DJE de 18/12/2023 (fls. 202) e a decisão dos embargos no DJE de 02/04/2024 (fls. 212).

Recursos tempestivos. Ausente o preparo por parte da Autora, tendo em vista ser beneficiária da assistência judiciária gratuita, conforme fls. 21. Preparo recolhido pela Ré às fls. 232/233. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que o capítulo da sentença que afastou os danos morais por conta da aplicação da Súmula 385 do STJ, merece ser reformado, sob a afirmação de que à época da inscrição indevida inexistia inscrição legítima preexistente, fazendo referência aos extratos dos órgãos de proteção ao crédito, pugnando pela condenação da Ré em danos morais da ordem de R\$ 17.000,00 (dezessete mil reais).

A Ré, por sua vez, também se insurge contra a sentença, pugnando pela declaração da regularidade da inscrição do nome da Autora nos órgãos de proteção ao crédito, fazendo referência à “*Prints*” de tela de seu sistema como forma de comprovar a existência de relação jurídica entre as partes, pleiteando, ainda, em razão de eventual acolhimento do recurso pela inversão do ônus da sucumbência.

Ambas as partes apresentaram contrarrazões, pugnando pelo desprovimento do recurso da parte *ex adversa*, conforme fls. 237/244 e fls. 245/255.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ambos os recursos não comportam acolhimento.

Adoto o breve relatório da sentença:

“I. RELATÓRIO.

1. Ação: Declaratória negativa e condenatória.
2. Partes: MARIETE SOCORRO PACHACEPE DE ALMEIDA (autora); TELEFÔNICA BRASIL S.A. (ré).
3. Pedido(s): Declaração de inexistência de débitos. Exclusão do nome dos órgãos de proteção ao crédito. Reparação por danos morais.
4. Resposta: Débito referente a linha telefônica que esteve sob a titularidade da autora de 15/03/2018 a 27/11/2018. Débito inadimplido. Negativação devida.
5. Observações: Réplica apresentada. Ambas as partes juntaram documentos.

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, e, por sua vez, a empresa prestadora de serviço de telefonia se enquadra na cadeia de fornecimento do art. 3º do mesmo Diploma.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No caso em comento, verifica-se, compulsando os autos, 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 carrear aos autos documento probatório contundente no sentido de que a relação jurídica entre as partes existia, como, por exemplo, um contrato formulado entre as partes ou uma gravação telefônica.

A Ré limita-se a apresentar *prints* de tela de seu sistema interno conforme fls. 34/37 dos autos, defendendo a regularidade da cobrança em razão da suposta inadimplência da Autora que teria usufruído dos serviços prestados, fazendo referência às faturas de consumo de fls. 88/104.

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:

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).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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).

Assim sendo, o recurso da Ré não comporta acolhimento, pois não há o que se falar em existência da relação jurídica e, conseqüentemente, a regularidade do débito inscrito nos órgãos de proteção ao crédito às fls. 17, no importe de R\$ 205,91 (duzentos e cinco reais e noventa e um centavos), diante da ausência de prova contundente que comprove a relação jurídica entre as partes.

Quanto ao pleito de arbitramento de danos morais no importe de R\$ 17.000,00 (dezessete mil reais), sem razão também a Autora, pois, resguardada a minha convicção pessoal sobre a questão, no sentido de ser cabível indenização por danos morais, vez que sustento que a existência de negativas anteriores não autorizariam a negligência daquele que realiza posteriores e indevidas restrições, registro que, curvando-me ao Princípio da Colegialidade, tendo acompanhado o entendimento firmado por esta Colenda 34ª Câmara de Direito Privado no que tange à aplicação da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça, razão pela qual, deve ser afastado o pleito de indenização por danos morais formulado na peça vestibular. ⁽¹⁾.

Primeiramente, observo que a inscrição objeto de discussão nos autos é datada de 21/01/2019.

Ocorre que, no caso em testilha, restou comprovado às fls. 84/85, que ao tempo da inscrição a Autora ostentava inscrições desabonadoras prévias, datadas do ano de 2018, sendo certo que não se desincumbiu de comprovar a ilegitimidade dos apontamentos preexistentes especificados, devendo ser aplicado, *in casu*, a Súmula 385 do STJ.

Como muito bem observado pelo magistrado de primeiro grau:

“O pedido de indenização por danos morais, por outro lado, não merece acolhimento. **O documento de fls. 84/85 aponta que a autora possuía negatividade anterior à discutida nos autos, o que afasta a hipótese de abalo moral**”.

¹ Deixo 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 negatividade, ainda que realizada quando da pendência de negativas pretéritas, ensejará a condenação por danos morais. Duas são, basicamente, as razões que me levam a assim pensar: 1) 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. 2) 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 negatividade pretérita. Dito em outras palavras, o descaso daquele que procedeu a negatividade de quem não merecia ser negatizado não é apagado pelo fato de, em outra situação, a vítima já ter sido vítima de negatividade 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 negativas pretéritas, fato a demonstrar que o dano ocorrera em menor extensão.

(grifamos e destacamos).

Este é o entendimento consolidado nesta 34ª Câmara de Direito Privado, consoante se verifica das ementas dos julgados abaixo:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TÍPICA RELAÇÃO DE CONSUMO. ALEGAÇÃO DA AUTORA DE COBRANÇA INDEVIDA POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. PRESTADORA DE SERVIÇOS QUE NÃO PRODUZIU PROVA SUFICIENTE A DEMONSTRAR A CONTRATAÇÃO, TAMPOUCO A LEGITIMIDADE DA COBRANÇA QUE GEROU O APONTAMENTO. INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA DECLARADA. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DESCABIMENTO. APONTAMENTO ANTERIOR. ILEGITIMIDADE NÃO DEMONSTRADA. **APLICAÇÃO DA SÚMULA 385, DO E. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE.** ÔNUS SUCUMBENCIAIS PROPORCIONALMENTE DISTRIBUÍDOS. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. Apelação parcialmente provida. (TJSP – Apelação nº 1100869-86.2016.8.26.0100, Rel. Des. Cristina Zucchi, j. 21/02/2018).

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos morais. Telefonia. Sentença de procedência parcial. Apontamentos preexistentes em cadastro de inadimplentes. Dano moral não configurado. Súmula 385 do E. STJ. Inexistência de prova inequívoca acerca da contratação dos serviços de telefonia, cujo encargo era da ré. Redução, porém, dos honorários sucumbenciais devidos pela ré, ora fixados por equidade, ante a pequena monta do proveito econômico obtido pela autora. Apelo da autora improvido, provido em parte o da ré. (TJSP – Apelação nº 1000990-11.2016.8.26.0067, Rel. Des. Soares Levada, j. 19/04/2018).

Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais julgada parcialmente procedente. Contratação não comprovada. Irregular inscrição do nome da autora em órgão de proteção ao crédito. Preexistência de anotações. Inexistência de dano a indenizar (Súmula 385, STJ). Sentença de parcial procedência mantida, majorados os honorários advocatícios devidos ao patrono da ré, nos termos do art. 85, §11º, do CPC. Recurso improvido. (TJSP – Apelação nº 1005599-31.2014.8.26.0609, Rel. Des. Nestor Duarte, j. 20/03/2018).

Assim, ressalvado meu entendimento pessoal, é incabível, no presente caso, o arbitramento de indenização a título de danos morais a qualquer título, em atendimento ao disposto na Súmula 385 do STJ, devendo ambos os recursos serem desprovidos.

III – Conclusão

Ante o exposto, conheço **NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS**, nos termos constantes do voto.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em razão do desprovimento de ambos os recursos, majoro a verba honorária sucumbencial devida por cada apelante para o importe de 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, observada a condição suspensiva da assistência judiciária gratuita em favor da Autora.

L. G. Costa Wagner

Relator