



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316844

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032182-92.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante SOLANGE MARIA DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.392

Apelação cível nº 1032182-92.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos

Apelante: Solange Maria de Jesus

Apelado: Telefônica Brasil S.A.

Juiz(a): Alexandre das Neves

APELAÇÃO CÍVEL - Prestação de serviços de telefonia - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por dano moral - Autora que reconhece ter mantido relação contratual com a ré, mas alega não se recordar de ter deixado débitos pendentes - Argumentação genérica e desprovida de elementos mínimos de verossimilhança - Ausência de comprovação de cancelamento do serviço ou de quitação da dívida - Impossibilidade de inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, ante a ausência de verossimilhança mínima das alegações da autora - Inversão do ônus da prova que não é automática - Precedentes do C. STJ e desta E. Corte - Ré que comprova a efetiva prestação dos serviços e o inadimplemento da apelante mediante apresentação de faturas detalhadas e registros sistêmicos - Documentos demonstram que a linha telefônica permaneceu ativa e foi efetivamente utilizada no período correspondente aos débitos cobrados, com a linha instalada no mesmo endereço informado pela autora na petição inicial, o que reforça a legitimidade da cobrança e a inconsistência das alegações recursais - Validade dos registros sistêmicos da ré como meio probatório legítimo, sendo documentos gerados no curso ordinário da prestação do serviço, sem que haja elementos que indiquem sua inidoneidade ou manipulação - Tentativa deliberada de distorção dos fatos e indução do Juízo a erro - Configuração de litigância de má-fé nos termos do artigo 80, incisos II e III, do CPC - Condenação do apelante ao pagamento de multa fixada em 1% sobre o valor atualizado da causa, obrigação que subsiste ainda que beneficiário da justiça gratuita, nos termos do artigo 98, §4º, do CPC - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 181/184, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por dano moral, sob o fundamento de que a autora não demonstrou a irregularidade da cobrança ou a inexistência da relação contratual, sendo

que a ré comprovou a regularidade da contratação e da negativação com a apresentação de faturas e telas sistêmicas que gozam de presunção de veracidade, além de que a existência de outras anotações restritivas em nome da autora atrai a aplicação da Súmula 385 do C. STJ, afastando o pleito indenizatório por dano moral. A autora foi condenada a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Em suas razões recursais, a autora diz que a fundamentação adotada pelo magistrado de origem se baseou em telas sistêmicas unilaterais apresentadas pela ré, sem qualquer comprovação documental da existência da dívida. Afirma que não contratou qualquer serviço junto à apelada e que a inclusão de seu nome em cadastros restritivos ocorreu de forma indevida, lhe causando transtornos de ordem moral. Argumenta que a ré não apresentou provas da existência da relação jurídica entre as partes, se limitando a anexar capturas de telas sistêmicas que não possuem validade jurídica para fins de comprovação da contratação.

Aduz que o ônus da prova cabia à apelada, na forma do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, especialmente por se tratar de relação de consumo, hipótese em que se aplica a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Assevera que a empresa recorrida não se desincumbiu de tal encargo, deixando de apresentar documentos hábeis a demonstrar a origem do débito e a efetiva prestação dos serviços. Alega

que a r. sentença incorreu em erro ao atribuir valor probatório exclusivo às telas sistêmicas, ignorando o fato de que tais documentos são unilateralmente produzidos pela própria empresa ré, sem qualquer possibilidade de contraditório ou fiscalização externa.

Aponta que a empresa apelada não apresentou qualquer contrato assinado, fatura detalhada ou gravação de chamadas que comprovassem a contratação dos serviços supostamente prestados, reforçando a tese de inexistência de vínculo jurídico entre as partes. Assinala que a anotação indevida nos órgãos de proteção ao crédito constitui dano moral presumido. Argumenta que a reparação por danos morais, além de compensar o prejuízo suportado pelo consumidor, possui caráter pedagógico e punitivo, visando desestimular condutas abusivas por parte das empresas fornecedoras de serviços.

Requer o provimento do recurso, para que a r. sentença seja reformada, com o julgamento de procedência da ação e reconhecimento da inexistência do débito, determinando-se a exclusão de seu nome dos cadastros de restrição ao crédito, além da condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral (fls. 187/212).

Recurso tempestivo, isento de preparo, e respondido a fls. 216/234.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de

inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por dano moral movida por Solange Maria de Jesus contra Telefônica Brasil S.A., na qual a autora busca o reconhecimento da inexistência de dívida que ensejou a negativação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, e pleiteia a condenação da ré ao pagamento de indenização pelo dano moral supostamente suportado em decorrência da restrição do crédito.

Alega que tomou ciência da negativação ao tentar realizar uma compra a prazo, momento em que teve seu crédito negado sob a justificativa de que havia restrição financeira registrada em seu nome. Afirma que, surpresa com a recusa, realizou consulta junto ao Serasa, identificando a existência de débito no valor de R\$ 287,33, decorrente de um contrato supostamente firmado com a ré, cujo vencimento estava registrado em 25/01/2020.

Menciona que, embora tenha mantido relação contratual com a ré por determinado período, não se recorda de ter deixado qualquer débito pendente e tampouco foi notificada previamente acerca da suposta dívida. Assevera que a ausência de notificação prévia viola o disposto no artigo 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor e o artigo 91 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL, dispositivos que impõem ao fornecedor o dever de cientificar o consumidor antes da negativação, a fim de possibilitar a quitação do eventual débito ou impugná-lo□

Aduz que, após tomar ciência da

negativação, tentou contato reiteradamente com a ré para esclarecer a origem da cobrança e solicitar a retirada da restrição, mas todas as tentativas foram infrutíferas. Menciona que a inércia da ré em prestar esclarecimentos reforça a ilegalidade da cobrança e a indevida manutenção de seu nome em cadastros restritivos. Diz que diante da inexistência de prova documental que comprove a contratação e a regularidade da dívida, deve ser aplicada a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e que cabe à ré demonstrar a legalidade da cobrança e a licitude da negativação □

Aponta que a inclusão indevida de seu nome nos cadastros restritivos de crédito caracteriza dano moral *in re ipsa*, prescindindo de prova específica do abalo suportado, sendo cabível a condenação da ré ao pagamento de indenização para compensação do sofrimento experimentado e para desestimular a repetição de condutas semelhantes. Assinala que a responsabilidade da ré decorre da teoria do risco do empreendimento, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e que é desnecessária a demonstração de culpa para a configuração da responsabilidade civil, pois basta a comprovação do dano e do nexo causal entre a conduta da ré e o prejuízo sofrido.

Requer a procedência da ação, com a declaração de inexigibilidade do débito, a exclusão imediata da restrição nos cadastros de inadimplentes e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 56.480,00 (fls. 01/40).

Observa-se que a apelante reconheceu, em sua petição inicial, a existência prévia de relação jurídica contratual com a apelada, embora tenha alegado, de forma genérica, não recordar a existência de qualquer débito pendente. De início, essa alegação da autora já demonstra evidente fragilidade, pois ao admitir não ter memória clara acerca da regularidade de seus pagamentos ou eventual existência de pendências financeiras, atrai para si o ônus de demonstrar que as cobranças realizadas pela apelada seriam indevidas ou abusivas, e não o contrário.

Em que pese a apelante insista na necessidade de inversão do ônus da prova, sustentando tratar-se de relação de consumo e invocando o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não há espaço para aplicação automática e indiscriminada deste instituto, eis que o referido dispositivo exige, para tanto, a verificação de verossimilhança mínima das alegações do consumidor, o que não se verifica no caso concreto. A apelante se limita a afirmar o desconhecimento da existência do débito de forma vaga e sem trazer aos autos qualquer elemento que pudesse conferir razoabilidade às suas afirmações, como por exemplo, o pedido de cancelamento da linha antes das datas dos débitos.

Nesse sentido é o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, perfilhado por esta E. Corte:

“Processual civil. Responsabilidade civil. Código do Consumidor. Ônus da prova. Inexistência de provas dos fatos alegados na petição inicial. Decisões anteriores fundadas nas provas acostadas aos autos. Impossibilidade de reexame. Súmula 7/STJ. Não

comprovação dos alegados danos materiais e morais sofridos. - Ao autor, incumbe a prova dos atos constitutivos de seu direito. - Em que pese a indiscutível aplicação da inversão do ônus da prova ao CDC, tal instituto não possui aplicação absoluta. A inversão deve ser aplicada “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. - Entenderam as instâncias ordinárias, após análise das provas dos autos, que o recorrente não comprovou as falhas na prestação dos serviços contratados. Necessidade de revolvimento de todo o conjunto fático probatório. Óbice da Súmula 7 do STJ. - O recorrente não provou a ocorrência de vícios no serviço que pudessem lhe conferir direito a uma indenização por danos materiais ou morais. Recurso especial não conhecido.” (REsp 741393/PR, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ: 05/08/2008) (Grifo nosso)

*“COMPRA E VENDA DE VEÍCULO USADO. RESCISÃO CONTRATUAL, DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora pretende a rescisão contratual e a consequente devolução de valores relativos a compra e venda de veículo usado, pois induzida a erro pela ré com a informação de que o bem teria sido fabricado no ano de 2.019, e não 2.018, buscando, ainda, reparação por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo da autora. 1. Justiça gratuita. Ausência de capacidade financeira para custear o preparo recursal demonstrada documentalmente. Benesse concedida. 2. Mérito. **Relação de consumo verificada. Inversão do ônus da prova, contudo, que não é automática, sendo reservada a situações em que for verossímil a alegação ou hipossuficiente o consumidor em relação à prova (art. 6º, VIII, do CDC).** Ausência de elementos mínimos a corroborar a tese inicial. Alegação de que a publicidade da ré exibia o ano de 2.019, mesmo ano informado oralmente pelo vendedor no ato da compra, mas que, dias após, “ao compulsar o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos e a nota fiscal fornecidos pela ré”, verificou que na verdade o ano de fabricação do veículo é 2.018, sendo 2.019 seu modelo de produção, o que lhe teria ocasionado prejuízo e ensejaria a anulação do negócio jurídico estabelecido. Descabimento. Compra e venda de veículo que demanda a compreensão de que há dois anos a serem considerados pelo comprador, o de sua fabricação e o de seu modelo, podendo ou não serem coincidentes. Mercado de veículos usados que considera para a aferição de seu real valor de venda unicamente o ano de modelo, o que demonstra a ausência de prejuízo à autora e explica*

porque unicamente esta informação constava da publicidade estampada no parabrisa do veículo pela ré. Bem móvel submetido à registro, cuja a verificação de tal documentação é de responsabilidade da compradora. Autora que, mesmo buscando especificamente, conforme relato inicial, um veículo a partir de 2.019, não tratou de averiguar o ano de fabricação do veículo antes da concretização do negócio. Ausência completa nos autos de elementos capazes de demonstrar qualquer defeito do negócio jurídico. Sentença mantida. 3. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002804-72.2023.8.26.0565; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024) (Grifo nosso)

“APELAÇÕES - AÇÃO INDENIZATÓRIA

- Compra e venda de bem móvel - Alegada publicidade enganosa das requeridas - Sentença de procedência - Insurgência das rés - LEGITIMIDADE DA FABRICANTE - Verificada - Análise que deve partir da narrativa dos fatos expostas pela parte autora - Responsabilidade da demandada que é questão atinente ao mérito - MÉRITO - Relação de consumo - Aplicação da legislação consumerista - Inversão do ônus da prova que não é automática - Ausência de verossimilhança nas alegações da autora ou de hipossuficiência do consumidor no caso concreto que desautoriza a inversão probatória tratada no art. 6º do CDC - Distribuição do ônus da prova segundo as regras gerais - Art. 373, I, do CPC - PUBLICIDADE ENGANOSA - Não evidenciada - Oferta sem capacidade de induzir o consumidor a erro - Necessidade de consulta às condições - Notória exigência de capacidade financeira para pagamento do carro em 60 meses - Não aprovação do cadastro da autora por diversas instituições financeiras - Ausência de ato ilícito atribuível às requeridas - DANO MORAL - Não configurado - Afastamento da condenação a esse título - Redistribuição dos ônus sucumbenciais - Recursos providos.” (TJSP; Apelação Cível 1000034-28.2021.8.26.0355; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Miracatu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024) (Grifo nosso)

Por outro lado, a ré comprova a existência dos débitos efetivamente relacionados aos serviços contratados pela

apelante. Nesse contexto, cumpre ressaltar que as faturas apresentadas pela ré (fls. 125/136) revelam detalhes objetivos que indicam, de forma clara e inequívoca, não apenas o vínculo contratual regular entre as partes, mas também a efetiva utilização dos serviços pela apelante, especialmente no período que antecedeu a inadimplência e a posterior negativação. Destaca-se, inclusive, o detalhamento das chamadas realizadas para números específicos, com data, hora e duração das ligações, realizadas no período anterior à negativação impugnada pela apelante, e cujo endereço de instalação da linha coincide com o informado pela própria autora na petição inicial.

Assim, o exame das faturas acostadas aos autos é esclarecedor, e comprova, sem margem para dúvidas, que os serviços de telefonia fixa e internet foram prestados regularmente no período mencionado nas faturas emitidas entre janeiro e março de 2020, sem que houvesse o pagamento devido. O conjunto probatório demonstra não apenas o registro das cobranças como também esclarece que a autora, ao contrário do alegado, estava plenamente ciente das obrigações pendentes, visto que tais débitos foram comunicados de forma clara e expressa nas próprias faturas, com destaque específico para a possibilidade de suspensão do serviço.

Outrossim, cabe destacar que a argumentação da apelante de que a r. sentença teria se baseado em prova unilateral, constituída exclusivamente pelas telas sistêmicas da operadora, não prospera. Os registros internos da ré representam os meios de prova legítimos e naturais de que dispõe a prestadora de

serviços para gerenciar a relação contratual com seus clientes, sendo esses documentos utilizados rotineiramente para a administração das contas, dos planos contratados e do histórico de utilização. Trata-se de registros gerados no curso ordinário das atividades empresariais, cuja idoneidade não pode ser afastada de forma arbitrária.

Nesse contexto, a despeito de serem documentos produzidos unilateralmente, as telas sistêmicas não podem ser desconsideradas sem justificativa plausível, especialmente quando não há nos autos qualquer elemento que demonstre sua falsidade ou manipulação indevida. Pelo contrário, tais registros refletem as informações registradas pela própria empresa em sua base de dados, sendo, portanto, compatíveis com a lógica contratual da prestação de serviços contínuos, como no caso da telefonia. Não cabe à autora simplesmente alegar que tais provas não são suficientes, sem apresentar qualquer indício de que os dados nelas contidos não correspondam à realidade. Além disso, não há nos autos qualquer elemento que sugira adulteração, inconsistência ou erro nos registros apresentados pela ré, o que reforça sua idoneidade como meio de prova.

Assim, não prospera a pretensão indenizatória, pois não há qualquer ato ilícito que possa ser atribuído à apelada. Ao contrário, a empresa agiu no exercício regular de direito ao inscrever o nome da autora no órgão de proteção ao crédito, diante do inadimplemento da obrigação contratualmente assumida pela apelante, portanto, desprovida de fundamento a alegação de dano moral presumido. Ainda que assim não fosse, é de se observar que a existência

de outras negativas em nome da apelante (fls. 120/122) afasta, igualmente, qualquer pretensão indenizatória, nos termos consagrados pela Súmula 385 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No mais, a tentativa de desqualificar as provas apresentadas pela apelada, aliada às contradições evidentes nas alegações da apelante, revela não apenas a fragilidade do recurso, mas também uma conduta intencionalmente voltada à distorção da realidade, com o propósito de induzir o Juízo a erro. A autora, em sua petição inicial, reconhece expressamente a existência da relação contratual, diz que nada obstante "não se recorda" de ter deixado débitos, mas, no decorrer da demanda, passa a negar a contratação e afirmar que jamais utilizou os serviços, alterando substancialmente sua narrativa conforme sua conveniência. Tal comportamento configura litigância de má-fé, nos termos do artigo 80, incisos II e III, do Código de Processo Civil, pois a apelante não apenas distorceu os fatos, mas também fez uso do processo para objetivo manifestamente indevido.

Diante disso, impõe-se a aplicação da penalidade prevista no artigo 81 do mesmo Código, e condenação da apelante ao pagamento de multa fixada em 1% (um por cento) sobre o valor atualizado da causa, e que deverá ser suportado pela própria parte, independentemente da concessão dos benefícios da justiça gratuita, conforme expressamente dispõe o artigo 98, §4º, do Código de Processo Civil:

“Art. 98. § 4º A concessão de gratuidade não afasta o dever de o beneficiário pagar, ao final, as multas

processuais que lhe sejam impostas.”

Nesse sentido, é o entendimento do C.
Superior Tribunal de Justiça:

"Condenado às penas previstas no artigo 81 do CPC de 2015, continua ele beneficiário da gratuidade de Justiça, estando obrigado, contudo, a pagar, ao final do processo, a multa ou a indenização fixada pelo juiz." (REsp 1989076/MT, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ: 19/05/2022) (Grifo nosso)

Por fim, em razão da sucumbência nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da causa, majoro em 5%, a título de honorários recursais (art. 85, §11, do CPC) com fundamento nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo Código, em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, perfazendo 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Assim, de rigor a manutenção da r. sentença, além da condenação da autora apelante ao pagamento da multa por litigância de má-fé, nos termos acima fixados, com a observação de que a isenção decorrente do benefício da justiça gratuita não abrange a condenação ora estabelecida.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO**
ao recurso, nos termos da fundamentação, com determinação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora