



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321473

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005223-51.2023.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada TAMIRES REGINA PIZA PINHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DA RÉ PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 33.894
APELAÇÃO N° : 1005223-51.2023.8.26.0505
COMARCA : RIBEIRÃO PIRES — 1ª VARA
APELANTE : TELEFÔNICA BRASIL S.A.
APELADA : TAMIRES REGINA PIZA PINHEIRO
JUIZ : ANDRÉ LUIZ RODRIGO DO PRADO NORCIA

* AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Telefonia. SENTENÇA de procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na improcedência, com pedido subsidiário de redução da verba honorária sucumbencial. EXAME: Relação contratual de consumo que não isentam a autora de demonstrar os fatos constitutivos do alegado direito. Relação jurídica entre as partes que é incontroversa. Demandante que deixou de juntar prova da data da solicitação do cancelamento da linha telefônica ou da quitação do débito indicado. Inversão do ônus da prova que não pode ser aplicada nessa parte, sob pena de obrigar a Fornecedora à produção de prova negativa. Aplicação do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Prova constante dos autos que revela com segurança o débito pelo serviço disponibilizado no período. Inclusão do nome da autora no cadastro negativo que configurou mero exercício regular de direito por parte da Operadora ré. Ausência de conduta ilícita apta a ensejar o dever de indenizar por parte da ré. Dano moral indenizável não configurado. Sentença reformada. RECURSO DA RÉ PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de “*Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. pedido de Indenização por Danos Morais*” ajuizada por Tamires Regina Piza Pinheiro contra Telefônica Brasil S.A. alegando que “... a) a requerente tentou realizar despesas essenciais em modalidade a prazo, mas teve seu crédito negado, foi informada de que seu nome estava negativado nos órgãos de proteção ao crédito, surpreendendo-se com a existência de restrições de crédito em seu CPF; b) a requerente relata ter mantido uma relação contratual com a empresa

Ré, porém nunca deixou débitos em aberto, tampouco foi notificada sobre qualquer dívida, após a recusa de crédito, buscou esclarecimentos e descobriu que a negativação era referente ao contrato nº 899929935393, no valor de R\$ 327,02 (trezentos e vinte e sete reais e dois centavos), com vencimento em 21/12/2021; c) tentou contato com a Ré para entender o motivo da inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, mas não obteve êxito. Razões pelas quais pleiteia que: a) declaração da inexistência das dívidas no valor de R\$ 327,02 (trezentos e vinte e sete reais e dois centavos); b) indenização de danos morais no valor de R\$ 52.800,00 (cinquenta e dois mil e oitocentos reais)., conforme relatado na fl. 258.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação ajuizada por Tamires Regina Piza Pinheiro em face de Telefônica Brasil S.A, e em consequência: A) DECLARO a inexistência do débito atribuído à parte Autora e determino a exclusão imediata de seu nome dos cadastros de inadimplentes, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada ao valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Condeno a parte Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil*” (sic”, fls. 258/261).

Inconformada, apela a ré insistindo na improcedência da Ação, pugnando subsidiariamente pela redução da

verba honorária sucumbencial (fls. 268/280).

Anotado o Recurso (fl. 296), a autora apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 299/321).

É o **relatório**, adotado o de fls. 258/259.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o entendimento do MM. Juiz “*a quo*”, a r. sentença apelada deve ser reformada.

Cumpre ressaltar que a relação contratual em causa tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51 da Lei nº 7.078/90).

Contudo, o ônus da prova da quitação do débito é deveras da autora, porque não se poderia exigir da ré a prova negativa (“*prova diabólica*”) no tocante.

Verifica-se que a autora, apesar de alegar na inicial que “*manteve relação com a empresa ré por um lapso de tempo*” (“*sic*”, fl. 6), sequer indica o número do telefone que possuía com a demandada, tampouco aponta em qual data solicitou o cancelamento da linha, por qual meio, ou em que data pagou a última fatura. A Operadora ré, por sua vez, trouxe aos autos “*link*” da gravação do áudio da contração entre as partes, com a confirmação dos dados pessoais e o aceite pela autora, que ocorre em 06m30s (v. fl. 119), além de cópia de faturas de consumo dos meses de dezembro de 2021 a fevereiro de 2022, comprovando que o serviço foi efetivamente prestado no período do alegado inadimplemento com a consequente “*negativação*” (v. fls. 119 e 135/146).

Demais, cumpre ressaltar que a recorrente, além não impugnar especificamente a documentação apresentada pela Operadora ré, sequer trouxe aos autos prova de eventual quitação do débito. Ela deixou portanto de desincumbir-se do ônus de comprovar a existência do fato constitutivo do direito reclamado na inicial (v. artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil).

Assim, é o caso de reconhecimento do exercício regular de direito por parte da ré na cobrança, com a inclusão do nome da autora no cadastro negativo indicado, circunstância apta a afastar o cogitado abalo moral e o pedido de indenização a esse título.

Resta o acolhimento do Recurso por

consequente.

A propósito, veja-se a Jurisprudência:

1007142-42.2022.8.26.0010

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Telefonia*

Relator(a): *Luis Roberto Reuter Torro*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/02/2024*

Data de publicação: *29/02/2024*

Ementa: APELAÇÃO – Prestação de Serviço de Telefonia - Ação de Indenização Por Danos Morais c/c Pedido de Tutela Antecipada e Inexigibilidade de Débito – Consumidora alega ter sido surpreendida com a inclusão indevida de seu nome no cadastro dos inadimplentes - Sentença de improcedência - Apelação da autora, insistindo na procedência da ação – Exame: Descabimento – Apelante que não se desincumbiu do ônus que lhe competia de provar nos autos fatos constitutivos de seu direito – Ex vi do artigo 373, I, do Código de Processo Civil - A cobrança que originou a negativação é devida, em razão da inadimplência contratual – É lícita a inserção do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito – Exercício regular de direito da requerida, inteligência do artigo 188, inciso I, do Código Civil - Danos morais não caracterizados - Decisão bem fundamentada e dentro da legislação processual – Precedentes desta C. 27ª Câmara de Direito Privado - Sentença mantida - RECURSO IMPROVIDO.

1000164-78.2023.8.26.0474

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Dario Gayoso*

Comarca: *Potirendaba*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *29/02/2024*

Data de publicação: *29/02/2024*

*Ementa: APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RESPEITÁVEL SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. ALEGA QUE A CONTRATAÇÃO NÃO ESTÁ COMPROVADA, BEM COMO O DÉBITO INSCRITO. ATO ILÍCITO. DEVER DE INDENIZAR POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO REGIDA PELO DIREITO DO CONSUMIDOR. **CONTRATO ADMITIDO NA PRÓPRIA PETIÇÃO INICIAL. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO NÃO É AUTOMÁTICA. SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS NÃO COMPROVADA PELA AUTORA. APLICAÇÃO DO ARTIGO 373, INCISO I, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. NO CASO CONCRETO, A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA IMPLICARIA OBRIGAR A REQUERIDA A PRODUZIR PROVA NEGATIVA, CONSISTENTE NA AUSÊNCIA DE PAGAMENTO OU FALTA DE PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO. PROVA DIABÓLICA VEDADA. RECURSO DESPROVIDO.***

1009664-63.2022.8.26.0003

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Telefonia*

Relator(a): *Celina Dietrich Trigueiros*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/02/2023*

Data de publicação: 28/02/2023

Ementa: APELAÇÃO. Ação de reparação de danos. Serviço de telefonia. Pedido de cancelamento inobservado pela ré. Cobrança ilícita de débito e negativação do nome da consumidora. Sentença de improcedência. Apelação manejada pela autora. EXAME: inviabilidade da inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de verossimilhança nas alegações autorais. Os autos carecem de comprovação quanto ao pedido de cancelamento da linha em julho de 2021, pagamento das futuras após a data e a negativação do nome da autora. Ausência de comprovação dos fatos constitutivos do direito da autora. Inteligência do artigo 373, I do Código de Processo Civil. Manutenção da sentença de improcedência. Majoração dos honorários sucumbenciais. RECURSO IMPROVIDO.

Impõe-se, pois, o acolhimento do Recurso para julgar-se improcedente a Ação, arcando a autora com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, que são arbitrados em dez por cento (10%) do valor atualizado da causa, observada a “*gratuidade*” concedida à autora na Vara de origem.

Diante do exposto, dá-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relatora