



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328175

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062807-96.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAIANA MARIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 31ª 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 Exmos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 1º de abril de 2025

LUIS FERNANDO NISHI
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Voto nº 39243

Apelação nº 1062807-96.2024.8.26.0002

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro – 12ª Vara Cível

Apelante: Daiana Maria da Silva (Justiça Gratuita)

Apelada: Telefônica Brasil S/A

Juiz (a) 1ª Inst.: Dr (a). Théo Assuar Gagnano

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, referente à negativação do nome da autora por débito de R\$182,85.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a legitimidade da dívida e a regularidade da negativação do nome da autora, considerando a ausência de comprovação de contratação dos serviços e notificação de débito.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva por falhas na prestação de serviços.

4. Insuficiência de provas por parte da autora para demonstrar a inexistência da dívida e a irregularidade da negativação, não justificando a inversão do ônus probatório.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inversão do ônus probatório depende da verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor. 2. A apresentação de documentos unilaterais pela ré pode ser suficiente para comprovar a relação jurídica e a exigibilidade do débito.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII.

Código Civil, art. 188, I.

Código de Processo Civil, art. 85, §11º; art. 1.026, §2º.

Resolução nº 426/2005 da ANATEL.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **DAIANA MARIA DA SILVA** contra a respeitável sentença de fls. 230/233 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais que move contra **TELEFÔNICA BRASIL S/A**, julgou improcedente o pedido, a condenando ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade deferida.

Irresignada, **apela a autora** (fls. 238/295), aduzindo, em síntese, que a ré não colacionou aos autos qualquer documento hábil à comprovação da contratação dos serviços, tais como contrato assinado, áudio de ligação, troca de mensagens ou comprovantes de envios de fatura, não demonstrando a regularidade da dívida que se impugna, sendo insuficientes os 'prints' da tela de sistema interno, por se tratar de documento unilateralmente produzido.

Afirma que, de acordo com a regulamentação da ANATEL, em caso de eventual débito vencido, cabe à empresa ré enviar notificação, ausente comprovação, contudo, de qualquer envio ou recebimento de aviso, sendo ilegítima a negatificação de seu nome, o que enseja a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados.

Houve contrariedade ao apelo (fls. 299/319), em defesa do desate da controvérsia traduzido na sentença recorrida.

É o relatório, passo ao voto.

I – Com efeito, a situação discutida nos autos não se amolda àquelas tratadas no incidente de resolução de demanda repetitiva

(IRDR) nº 2026575-11.2023.8.26.0000, razão pela qual inexistente óbice ao julgamento do feito.

II – Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais movida por **Daiana Maria da Silva** contra **Telefônica S/A**, tendo por objeto restrição de crédito lançada pela ré no valor de R\$.182,85, com vencimento em 15.07.2020, relativamente ao contrato nº 899963231488 (fls. 69).

Segundo consta da exordial, a ré não esclareceu a origem ou a constituição da dívida, bem como a autora não tomou conhecimento de eventual notificação acerca da existência do débito antes da inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito.

Em contestação ofertada (fls. 110/136), a ré alega que a autora realizou a contratação da linha de telefonia fixa nº (11) 5676-3208, habilitada no período de 18.04.2018 a 16.06.2020, e usufruiu dos serviços prestados, tendo apresentado '*prints*' de telas sistêmicas que comprovariam a origem da dívida (fls. 113/123) e a notificação de cobrança (fls. 123/125).

III – **Delineada brevemente a situação dos autos, o recurso não comporta provimento.**

Induvidosa a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, vez que a relação jurídica estabelecida entre as partes reflete a prestação de serviços de telefonia, do que se deduz a responsabilidade objetiva da ré pelo fato do produto e do serviço (arts. 12 a 14), bem como por vícios dele decorrentes (arts. 18 a 20, 21, 23 e 24).

Por outro lado, a mera afirmação de desconhecimento do débito é insuficiente para afastar a exigibilidade da dívida demonstrada, o que, por sua vez, impossibilita a inversão do ônus probatório, nos

termos do art. 6º, VIII, do CDC, ante a falta de verossimilhança de suas alegações.

Frise-se que a inversão do ônus probatório não é automática, operando-se *ope judicis*, diante da presença de seus requisitos configuradores (hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança de suas alegações):

“Nos termos do entendimento jurisprudencial desta Corte, a inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, conforme apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao conjunto fático-probatório dos autos delineado nas instâncias ordinárias, cujo reexame é vedado em recurso especial, em função da aplicação da Súmula 7 do STJ”¹.

É certo que a Resolução nº 426/2005 da ANATEL, que regulamenta a Lei nº 9.472/97, autoriza a contratação dos serviços telefônicos, via telefone ou outros meios eletrônicos, formalizada em **contrato padrão de adesão da prestadora**, previamente aprovado pela agência reguladora, nos termos dos artigos 46, *caput*² e §1º³, e 74 do referido ato normativo, **aplicando-se suas cláusulas indistintamente a todos os usuários**, sem a necessidade de contrato individualizado.

Destarte, não há a necessidade de apresentação de documento assinado pela autora para que se comprove a efetiva contratação

¹ AgInt. no AREsp. nº 1.429.160, Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, 3ª Turma, j. 27.5.2019.

² “Art. 46. A prestadora, no ato da contratação, por atendimento pessoal, correio eletrônico ou outras formas similares, deve fornecer ao usuário documentação com informações sobre a fruição do plano de serviço contendo, no mínimo: (...)”

³ “Art. 46, § 1º Na contratação por telefone ou por central de informação e de atendimento ao usuário, a prestadora, em até 5 (cinco) dias úteis da concordância com a contratação de plano alternativo, deve enviar ao usuário a documentação contendo as informações a que se refere este artigo.

do serviço.

Os *prints* do sistema informatizado da apelada (fls. 119/125), conquanto documentos produzidos unilateralmente, demonstram a relação jurídica existente entre as partes, trazendo a indicação do **endereço de instalação na residência da autora (fls. 120), igual àquele que consta no cadastro do SERASA (fls. 121)**, bem como o adimplemento de contas anteriores (fls. 121/122), inclusive com solicitação de acordo de parcelamento (fls. 122).

É o suficiente para a caracterização da existência da relação jurídica entre as partes e, conseqüentemente, da exigibilidade do débito questionado.

Nessas condições, de rigor o reconhecimento de que o débito que ensejou a negativação do nome da autora é legítimo e que a ré agiu em legítimo exercício de seu direito de crédito (art. 188, I, do CC), não havendo que se falar em indenização por danos morais, de forma que deve ser mantida integralmente a r. sentença apelada.

IV – Rejeitada a pretensão recursal, inicialmente fixados em 10% sobre o valor da causa, **majoro os honorários advocatícios para 15% sobre a mesma base de cálculo**, em consideração ao trabalho adicional realizado em grau recursal, nos termos do §11º do art. 85 do CPC/2015, cuja exigibilidade fica suspensa diante da justiça gratuita concedida à autora.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

Ante o exposto, e pelo meu voto, **NEGO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO ao recurso interposto.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator