



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000332682

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016908-69.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDLÉIA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43872.

Apelação nº 1016908-69.2024.8.26.0004.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Edléia Pereira de Barros.

Apelada: Claro S.A.

Juiz prolator da sentença: Raphael Garcia Pinto.

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. Alegação da autora que houve a negativação indevida de seu nome pela ré. Farto conjunto probatório trazido pela ré atestando a regularidade da avença e dos valores dela provenientes. Cobrança legítima. Negativação que constitui exercício regular de direito. Danos morais. Descabimento. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de acção declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória, julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 328/330, cujo relatório se adota, razão pela qual a autora foi condenada ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, ressalvada a gratuidade da justiça.

Inconformada, **apela a autora** sustentando, em síntese, que cabia a empresa ré demonstrar que a autora contratou seus serviços na modalidade pós-pago, contudo, não juntou nenhum contrato de prestação de serviços assinado ou áudio da contratação; que reconhece ter utilizado os serviços da ré na modalidade pré-pago, mas nunca contratou a modalidade pós-pago; que tanto na modalidade pré-paga quanto na modalidade pós-paga é possível a utilização da linha telefônica, gerando o

relatório de chamadas, portanto, a existência do relatório não comprova que houve a contratação ou migração para o plano pós-pago, não sendo documento hábil a comprovar que as ligações ocorreram em plano pós-pago; sustenta que a ré apresentou apenas documentos eletrônicos e telas sistêmicas de seu sistema interno incapazes de fazer prova da relação jurídica entre as partes; que nunca efetuou qualquer pagamento de fatura, já que jamais contratou plano controle (pós-pago) oferecido pela ré; que, não comprovada a existência do débito, a negativação em discussão passa a ser indevida, sendo de rigor a condenação em indenização por danos morais, eis que presumidos. Requer a reforma da sentença e a procedência da demanda (fls. 332/360).

Houve resposta (fls. 364/376).

É o breve relato.

O recurso não merece acolhimento.

Consta da inicial que a autora seu nome foi negativado por dívida cuja origem desconhece. Afirma que as tentativas administrativas para solução do problema restaram infrutíferas. Requer, assim, a procedência do pedido para declarar a inexigibilidade do débito, a exclusão do seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 52.000,00.

A demanda foi julgada improcedente, o que motivou a interposição do apelo.

Contudo, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença deve ser mantida.

Ainda que se afirme que dentre os documentos juntados haja telas do sistema interno da ré, produzidos unilateralmente, é certo que a exatidão dos dados cadastrais, a impugnação meramente genérica que lhes fez a parte e a extensa documentação trazida aos autos pela ré para comprovar a contratação emprestam à documentação verossimilhança suficiente para que se conclua pela inadimplência da parte autora sendo este fundamento impeditivo para o acolhimento de seu pedido.

Em contestação (fls. 150/183) a ré indicou que a autora foi titular da linha telefônica de nº 11 931443865, vinculada à conta de nº 154444653, pelo período de 14/07/2022 a 14/04/2024 (data da suspensão total); que inicialmente a parte autora utilizava serviços no plano controle 3GB e, posteriormente, realizou a migração para o plano Claro MIX - Claro Controle 8GB; que a autora utilizou intensamente os serviços de telefonia.

Ainda, a ré juntou diversas faturas de consumo às fls. 211//258, contendo descrição detalhada dos débitos e dos serviços utilizados, com extenso relatório de chamadas demonstrando o longo histórico de consumo da linha telefônica pela autora, inclusive ligações para sua genitora, o que sequer foi impugnado pela autora.

Por fim, esclarece a ré que a negativação foi devida e em regular exercício do direito de cobrança, eis que a autora usufruiu de seus serviços e não realizou a devida contraprestação.

Por sua vez, a autora em réplica (fls. 262/327), se limitou a argumentar que a ré não juntou o contrato de serviços de telefonia pós-pago e que as telas sistêmicas e faturas apresentadas com a peça de defesa são unilaterais, não impugnando de forma específicas os documentos apresentados pela ré.

Assim, por bem, decidiu o juiz *a quo*:

Não fosse só, os documentos juntados pela ré confirmam que a dívida que é objeto da demanda é devida, tendo origem em débitos da requerente em razão de inadimplemento pelo contrato de serviço de telefonia.

Constam faturas que foram adimplidas (fls. 211 e seguintes), com uso reiterado do serviço, consoante os relatórios apresentados. Outrossim, o serviço foi prestado, consoante amplo relatório de ligações feitas e recebidas, inclusive com contatos com parente da autora.

Não bastasse, as faturas, por longo período, eram enviadas ao mesmo endereço da inicial, com diversos pagamentos, reitero. Se a autora não era a titular da linha e dos serviços, não pagaria diversos valores, não efetuaria e receberia ligações para parentes, inclusive sua mãe.

O panorama, então, é simples. A autora, com uma inicial bastante genérica, pretende ser indenizada por danos morais, defendendo inexigibilidade do débito. Ao assim fazer, apresenta singela manifestação de que nunca fora notificada ou cobrada expressamente, o que era mesmo desnecessário, dizendo que não deixou débito.

Ora, se não havia débito, deveria comprovar a quitação das faturas. Não o fez, trazendo réplica incompatível com a realidade do processo, não tratando uma linha em concreto sobre os fatos e documentos apontados.

Chega-se ao descalabro, com todo respeito, de pedir vultuosa indenização por danos morais, quando se trata de cobrança pela plataforma limpa nome, que não gera negativação.

Não apenas o débito com a ré não foi objeto de negativação, não sendo o Serasa Limpa nome equivalente a tal restrição, como a validade do débito é inconteste. (fls. 329) (realces não originais).

No caso, ainda que a relação existente entre as partes esteja submetida às regras do Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais a que autoriza a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, não determina que a regra estática quanto ao ônus da prova deverá ser necessariamente alterada, porquanto *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 (STJ, AgRg no REsp n. 1183197, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10/04/2012).*

Assim, porque inverossímil a alegação de desconhecimento do débito, não havia que se falar em inversão do ônus da prova no caso.

E, diante da existência da inadimplência, a cobrança realizada pela ré é legítima e representa exercício regular de seu direito, não havendo qualquer abusividade ou ilegalidade em sua conduta.

Nesse sentido:

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Telefonia - Negativação – Negativa de débito a fundamentar o apontamento levado a efeito pela empresa de telefonia – Descabimento – Documentos trazidos com a defesa que demonstram a efetiva prestação de serviços, o

envio das respectivas faturas ao endereço da autor, com indicação dos registros telefônicos realizados - Questões não impugnadas especificamente pelo autor, que se limitou a expor alegações genéricas a respeito de inexistência de contrato escrito, além de insistir na ocorrência de danos morais indenizáveis. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Teoria do risco do negócio que não pode servir de estímulo ao inadimplemento quando o consumidor se põe em cômoda posição de inércia, quando lhe seria possível refutar os indícios de regular contratação apresentados pelo fornecedor de serviços – Prestação de serviços atestada, sem prova do adimplemento das faturas que geraram o apontamento por ele impugnado – **Exercício regular de direito configurado – Ilícito afastado, do que resulta descabida qualquer pretensão indenizatória – Improcedência da ação que deve persistir.**

Litigância de má-fé - Caracterização - Caso em que o autor alterou a verdade dos fatos - Situação prevista no art. 80, II, do atual CPC - Indenização de 10% sobre o valor da causa, porém, afastada, uma vez que não ficou comprovado qualquer prejuízo sofrido pela ré em virtude do ajuizamento da presente ação - Indenização substituída pela multa de 5% sobre o valor da causa (R\$ 30.654,86) atualizado, nos termos do art. 81, "caput", do atual CPC, revertida à parte contrária – Deferimento do benefício da gratuidade de justiça à postulante que não constitui óbice à aplicação e exigibilidade da multa aplicada pelo uso insidioso do direito de ação – Art. 98, § 4º, do atual CPC - Sentença reformada nesse ponto - Apelo do autor provido em parte. (TJSP; Apelação Cível nº 1064308-27.2020.8.26.0002; Rel. José Marcos Marrone; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 14/09/2022) (realces não originais)

APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de serviços. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de tutela de

*urgência. Alegação de cobrança indevida. **Ação julgada improcedente.** INOVAÇÃO RECURSAL. Cobrança de serviços excedentes e Módulo de gestão. Não conhecimento. **COBRANÇA. Documentação juntada pela empresa ré que comprova a contratação das linhas telefônicas e a efetiva prestação do serviço.** Detalhamento do débito não impugnado especificamente pelo autor. Sentença mantida. Majoração da verba honorária. Recurso improvido, na parte conhecida. (TJSP; **Apelação Cível nº 1004143-37.2018.8.26.0114; Rel. Francisco Carlos Inouye Shintate; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 09/12/2020**) (realces não originais)*

TELEFONIA - AÇÃO DECLARATÓRIA JULGADA IMPROCEDENTE - SERVIÇOS TELEFÔNICOS CONTRATADOS QUE NÃO FORAM PAGOS - NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES QUE SE MOSTROU CORRETA - SENTENÇA MANTIDA. *Apelação improvida. (TJSP; **Apelação nº 1018644-43.2014.8.26.0564; Rel. Jayme Queiroz Lopes; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 14/12/2017**) (realces não originais).*

Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais - Negativação do nome da autora, por dívida não reconhecida - Ação julgada procedente -Inadmissibilidade - Prova produzida pela requerida no sentido da efetiva existência de contrato de prestação de serviços de telefonia regularmente contratado e inadimplido pela autora - Telas sistêmicas com dados qualificativos e endereço da autora, data de ativação e cancelamento da linha, além de histórico em que se denota pagamentos anteriores - Embora produzidos unilateralmente, os documentos não possuem indícios de adulteração ou falsidade em seu conteúdo - Desnecessidade de exibição de contrato físico, se

*por outros meios de prova, demonstrando-se a celebração do negócio - **Ausência de impugnação específica da autora a respeito dos documentos juntados - Relação jurídica comprovada - Exigibilidade do débito reconhecida - Negativação efetivada em exercício regular de direito do credor - Dano moral não evidenciado** Sentença reformada -Recurso da ré provido, prejudicado o recurso da autora. (TJSP; Apelação nº 1062684-79.2016.8.26.0002, Rel. Francisco Giaquinto; 13ª Câmara de Direito Privado, j. 31/07/2017) (realces não originais).*

Cumpre anotar que a apelante, em seu recurso, afirma que às fls. 131/136 a parte recorrente apresentou seus extratos bancários, onde constam recargas de telefone para a operadora Claro (recorrida), prova inequívoca de que se utiliza de plano de telefonia de forma pré-paga (fls. 338).

As recargas, contudo, foram feitas em benefício de telefone final **1030**, e não ao telefone 11 93144**3865**, objeto da presente ação. A autora não negou ter sido titular da linha nº 11 931443865 que originou os débitos e trouxe extratos indicando a realização de recargas para linha distinta, o que beira a má-fé.

Aliás, é de conhecimento geral que é possível realizar recargas em linhas contratadas em plano “controle”, no qual é cobrado valor fixo pela disponibilização de serviços limitados e, caso excedido tal limite, o usuário pode colocar créditos adicionais.

A apelante ainda alega que há inconsistências na defesa da ré, alegando que **A tela indica inúmeras inconsistências, como e-mail de pessoa estranha a lide e informações acerca de plano de telefonia diverso ao qual a recorrida afirma ter sido contratado pela recorrente**

[...] **A empresa de telefonia alegou que o plano**

contratado teria sido o Claro MIX - Claro Controle 8GB (fls. 162) e ainda, verificando as faturas encadernadas, temos que a cobrança é relativa a plano no valor de R\$ 57,00 (Fls. 221/258)

[...] O recorrente apresenta recorte de tela, que não se sabe de onde foi extraído, indicando que foi solicitado o plano de 3 GB por R\$ 29,99 (fls. 163), enquanto afirma que houve contratação do plano Claro MIX – Claro Controle de 8GB, no valor de R\$ 57,00 (fls. 162 e 211/258) (fls. 339/340) (realce no original).

Diferentemente do que a autora tenta fazer crer, não há qualquer inconsistência, uma vez que a contestação deixa claro que a autora inicialmente contratou plano 3GB e, posteriormente, fez migração para o plano 8GB.

Em relação ao e-mail cadastrado nos sistemas da ré, a única inconsistência que se verifica, novamente, é da autora, ao afirmar que se trata de *e-mail de pessoa estranha a lide*, apesar de o e-mail *victorgabrielleia@gmail.com* **ser exatamente aquele indicado por ela em sua petição inicial** (fls. 1), evidenciando, mais uma vez, que a conduta da autora resvala a má-fé.

Assim, por ter dado adequada solução à lide, a sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Fica a autora advertida que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios acarretará a imposição de multa, na forma do §2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

Por fim, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados para 12% do valor atualizado da causa, em observância ao trabalho adicional realizado em grau de recurso e aos critérios previstos no § 2º do mesmo artigo 85,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator