



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1077665-35.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUELLEN DAMACENA FERREIRA OLIVEIRA (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 MILTON CARVALHO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º: 1077665-35.2024.8.26.0002.

Apelante: Suellen Damacena Ferreira Oliveira.

Apelado: Claro S.A.

Ação: Declaratória c.c. indenização.

Comarca: São Paulo – FR de Santo Amaro - 7ª Vara Cível.

Juiz Prolator: Sergio Ludovico Martins.

Voto nº 41.359

Apelação. Consumidor. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Ré que se desincumbiu do ônus de provar a titularidade da unidade consumidora em nome da autora. Prestação de serviço no endereço indicado na inicial. Faturas anteriores quitadas, o que afasta a possibilidade de fraude. Precedentes. Alteração da verdade dos fatos. Multa por litigância de má-fé. Cabimento. Sentença mantida. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais ajuizada por Suellen Damacena Ferreira Oliveira em face de Claro S.A., que a r. sentença de fls. 247/254, de relatório adotado, julgou improcedente, reconhecendo a existência do débito e a regularidade da conduta da ré, condenando a autora ao pagamento das custas processuais, honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa e multa por litigância de má-fé no percentual de 5% sobre o valor da causa.

Inconformada, recorre a autora alegando, em suma, que a sentença merece reforma por não observar os preceitos legais aplicáveis às relações de consumo, especialmente quanto à inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Sustenta que a ré não comprovou a existência da contratação ou do inadimplemento alegado, limitando-se à apresentação de telas sistêmicas desprovidas de validade probatória, vez que produzidas unilateralmente, sem qualquer assinatura pela autora. Alega que jamais contratou os serviços vinculados ao débito questionado e que as cobranças indevidas resultaram na negativação de seu nome em cadastros restritivos, causando-lhe danos morais. Além disso, contesta a condenação por litigância de má-fé imposta na sentença, afirmando que não houve alteração da verdade dos fatos. Requer, assim, a reforma integral da sentença para que seja declarada a inexistência do débito, afastada a multa por litigância de má-fé e reconhecido o direito à indenização por danos morais.

O recurso foi contra-arrazado e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

Narra a inicial que Suellen Damacena Ferreira Oliveira foi surpreendida com uma notificação sobre suposta dívida no valor de R\$ 441,40 vinculada ao contrato nº 02100173578269, datado de 15/09/2021, referente à prestação

de serviços pela Claro S.A., os quais afirma jamais ter contratado. A autora esclarece que manteve relação anterior com a ré apenas mediante linha telefônica pré-paga e que não deixou débitos pendentes. Alega que as cobranças indevidas resultaram na negativação do seu CPF junto aos órgãos de proteção ao crédito, impossibilitando-a de acessar linhas financeiras para atender às necessidades básicas e prejudicando sua subsistência e dignidade. Após tentativas infrutíferas para resolver o problema administrativamente, ingressou com a presente demanda pleiteando a declaração da inexistência do débito, a exclusão das inscrições nos órgãos restritivos, além de indenização por danos morais no valor mínimo de R\$ 52.000,00.

A versão foi refutada pela ré em contestação ao alegar que os serviços contratados foram regularmente utilizados pela autora no endereço indicado na inicial desde outubro de 2018, conforme histórico anexado aos autos. Sustenta que os débitos decorrem do inadimplemento das faturas emitidas em razão da prestação dos serviços contratados e que não houve negativação nos cadastros restritivos, mas apenas inclusão na plataforma “Serasa Limpa Nome”, destinada à negociação amigável dos débitos existentes. Argumenta que as provas apresentadas são suficientes para comprovar a origem e licitude dos débitos e defende o exercício regular do direito na cobrança realizada.

O inconformismo da autora não comporta provimento.

Com efeito, a ré fez juntar cópia de tela de seu sistema interno em que consta o cadastro da autora como cliente (fls. 73; 76/77). A despeito de se tratar de prova produzida de forma unilateral, revela-se suficiente para comprovar a efetiva contratação do serviço e a responsabilidade da autora pelos débitos gerados, notadamente diante da prestação de serviços no endereço indicado pela consumidora na petição inicial, além do pagamento de várias faturas anteriores, que afasta a hipótese de contratação por terceiros mediante fraude.

Em casos semelhantes, já decidiu esta Colenda Corte:

“CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. Pretensão de ver declarada a inexigibilidade de desconhecida dívida. Hipótese em que a fornecedora logrou êxito em demonstrar a origem do débito que se negou. Autora que não impugnou especificamente os documentos trazidos ou, tampouco, comprovou residir em outro endereço à época do consumo que gerou o débito exigido. Quadro a alumiar o vínculo obrigacional e a cancelar as telas sistêmicas reproduzidas, aqui não isoladas. Não se tem notícia de estelionatário que fraude o sistema de energia elétrica em benefício da sua própria vítima, inclusive com o pagamento das faturas anteriores. Isso é extraordinário e sequer foi descrito na causa de pedir. Litigância de má-fé configurada. Negativação e protesto advindos de regular exercício de direito. Pedido improcedente. Sentença reformada, com inversão da sucumbência. Recurso provido, com

observação.” (Apelação Cível 1000994-47.2024.8.26.0009; Rel. Des. Ferreira da Cruz; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 29/01/2025).

“APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO. Negativação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Prova coligida comprova a relação contratual das partes. Documentos que evidenciam tanto a origem do débito quanto o inadimplemento da autora. Telas sistêmicas. Eficácia probatória concedida pelo art. 425, V, do CPC. Autora que tem a responsabilidade de informar a saída do imóvel e protocolar o pedido de encerramento do contrato. Data da saída não comprovada. Exercício regular de direito do credor. Artigo 188, inciso I, do Código Civil. Ausência de ato ilícito que afasta o dever de indenizar. Afastamento dos danos morais. Sentença reformada. Recurso provido da ré provido e recurso da autora desprovido.” (Apelação Cível 1000294-10.2024.8.26.0094; Rel. Des. Lidia Conceição; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 28/01/2025).

“ENERGIA ELÉTRICA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Ré que juntou aos autos telas sistêmicas com informações sobre os débitos. Pagamento de faturas anteriores que afasta a hipótese de uso de dados por terceiros. Débitos se referem ao endereço residencial da apelante. Autora que sequer buscou demonstrar

que residia em endereço diverso daquele de onde derivou o débito, à época das faturas não pagas. Conjunto probatório que indica a existência dos débitos. Comprovada a existência e regularidade dos débitos, as negativas são lícitas, devendo ser mantidos os registros. Exercício regular do direito da ré. Dano moral não caracterizado. Situação que demonstra a má-fé da autora no processo, ante a falsa afirmação de desconhecer os débitos que lhes foram imputados pela ré. Autora que alterou a verdade dos fatos e tentou se enriquecer ilicitamente, comportamento que é sancionado com multa, a teor do artigo 80, II e III, do CPC. Multa fixada em dois salários-mínimos na sentença. Valor da causa (R\$ 15.429,77) que não é irrisório. Necessidade de arbitramento de acordo com os parâmetros previstos no caput art. 81 do CPC. Alteração da base de cálculo da multa por litigância de má-fé, arbitrando-a em 9% sobre o valor atualizado da causa. Sentença reformada. Apelo parcialmente provido." (Apelação Cível 1041446-81.2023.8.26.0576; Rel. Des. Carlos Dias Motta; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 05/08/2024).

Comprovada, portanto, a legitimidade da cobrança realizada, era mesma de rigor a improcedência da demanda, e o reconhecimento da má-fé, no percentual fixado na origem, diante da manifesta alteração da verdade dos fatos.

Destarte, é de rigor a manutenção da r. sentença, majorados os honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observada a gratuidade.

Isto posto, pelo meu voto, **nego**
provimento ao recurso.

WALTER EXNER

Relator