



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340064

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014520-75.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KAREN CRISTINA DE ANDRADE CAMILO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

RÔMOLO RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 43.749

Apelação Cível n.º 1014520-75.2024.8.26.0011

Comarca: São Paulo (2ª VC do Foro Reg. XI - Pinheiros)

Ação: Declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais

Apelante: Karen Cristina de Andrade Camilo dos Santos

Apelada: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp

Prestação de serviços. Fornecimento de água. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da consumidora. Desacolhimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º, 3º e 22 do CDC). Incidência da legislação consumerista e possibilidade de inversão do ônus da prova que não implicam, ordinária e necessariamente, em solução jurídica favorável ao consumidor. Inversão objeto do art. 6º, inc. VIII, da Lei n. 8.078/90, que não se opera de forma automática. Comprovação da relação contratual mantida entre as partes e do débito pendente. Prints de telas do sistema interno da ré com apresentação dos dados cadastrais da consumidora, conjugados com espelhos de parcelamentos e acordos realizados para pagamento de débitos, ordens de serviço, dados gerais do fornecimento e do contrato, histórico de leituras, além da relação das faturas não pagas. Admissibilidade de outras provas, em conjunto com as telas sistêmicas. Precedentes. Autora que não nega a prestação de serviços e nem explica a coincidência do endereço da instalação com aquele no qual informou haver residido. Exigibilidade do débito reconhecida. Danos morais. Indenização incabível. Inexistência de comprovação do regular pagamento que torna legítima a inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes. Exercício regular de direito da empresa de telefonia (art. 188, I, do Código Civil). Recurso desprovido.

Da r. sentença que julgara a ação improcedente (fls. 290/294), apela a vencida (fls. 297/305)

pleiteando a reforma do julgado.

Em suas razões recursais sustenta a ausência de comprovação da contratação dos supostos serviços prestados, sublinhando que a apelada somente apresentou telas sistêmicas em sua própria contestação, documentos estes que não possuem validade heurística, eis que produzidos e extraídos do sistema interno da empresa ré, podendo ser alterados pela parte interessada a qualquer tempo. Bate-se na tese de que não se prestam como prova da existência da dívida, citando precedentes.

Destaca que as telas sistêmicas apresentadas não indicam o valor negativado em seu nome, tampouco demonstram qualquer informação relevante ao processo. Salienta que, ao contrário do que entendeu o Magistrado, cabe sim à empresa apelada comprovar o inadimplemento e eventual evolução de valores, o que não ocorreu.

Propugna que a situação narrada ultrapassara qualquer mero aborrecimento da vida cotidiana, ensejando a condenação da apelada no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, mercê da inscrição indevida perante os órgãos de proteção ao crédito. Pontua que a responsabilidade civil da recorrida é objetiva e somente pode ser afastada quando há culpa exclusiva do consumidor, de terceiros, ou na hipótese de não comprovação do defeito na prestação de serviços. Requer o provimento do apelo, com a fixação de honorários sucumbenciais no máximo legal.

Recurso isento de preparo e respondido
(fls. 309/319).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e da possibilidade de inversão do ônus da prova

Cuida-se de ação de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais fundada na falha na prestação de serviços de fornecimento de água, sob o fundamento de que a autora fora surpreendida com a existência de restrição creditícia realizada pela empresa ré, por um débito no valor de R\$ 101,83, datado de 02/01/2020, atrelado ao contrato nº 91005077214573, cuja origem alega desconhecer.

De plano, tratando os autos de pleito relativo a serviço de fornecimento de água e tratamento de esgoto prestado por concessionária de serviço público a consumidor final, inexorável o reconhecimento da aplicação das normas consumeristas à hipótese, nos moldes dos arts. 2º, 3º e 22 do Código de Defesa do Consumidor, os quais declaram, *verbis*:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas

empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.”

A incidência da legislação consumerista e a possibilidade de inversão do ônus probante, contudo, não conduzem obrigatoriamente à solução jurídica favorável ao consumidor, posto que o CDC não é um diploma de mão única.

Além disso, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, não se opera automaticamente, tendo lugar quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Na hipótese em testilha, a consumidora detinha todas as condições necessárias à produção da prova atinente à demonstração dos fatos narrados na inicial, mostrando-se despicienda a inversão pretendida.

Da comprovação da relação contratual e da legitimidade do débito

No que tange ao mérito, observa-se que a ré comprovou suficientemente que as partes efetivamente mantiveram relação contratual, bem como demonstrou a utilização dos serviços e origem da dívida, fruto do inadimplemento da autora em relação ao pagamento da fatura de consumo no vencimento.

A ação foi julgada improcedente, razão de insurgência da consumidora, a qual alega desconhecimento quanto à origem do débito, cingindo-se a questionar a validade da prova produzida pela requerida, razão pela qual insiste que houve

indevido lançamento em cadastros desabonadores e postula a fixação de danos morais em seu favor.

Pois bem.

Malgrado o inconformismo, a empresa requerida agiu no exercício regular de seu direito (art. 188, I, do Código Civil), vez que a cobrança diz respeito ao uso do serviço de fornecimento de água efetivamente prestado, no período informado, sem a devida contraprestação.

Nesse passo, não há conduta ilícita da apelada, consistente na violação da ordem jurídica e ofensa ao direito alheio, sendo incabíveis a declaração de inexistência do débito, assim como a indenização por dano moral.

De mais a mais, no que concerne à contratação, a validade dos *prints* de tela do sistema interno das empresas como prova hábil a demonstrar a relação jurídica entre as partes é matéria que já foi enfrentada por esta C. Corte de Justiça, que não tem aceitado tais cópias de tela como prova inequívoca apta a substituir documentos, por serem unilaterais, não gozarem de fé pública, passíveis de montagem/manipulação e não atenderem isoladamente aos preceitos legais.

Nesse sentido, colhem-se precedentes, por amostragem: Apelação Cível nº 1054025-66.2020.8.26.0576, 34ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. L.G. COSTA WAGNER, j. 30/06/2022; Apelação Cível 1018476-24.2021.8.26.0361; Relator (a): Lino Machado; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2022; Data de Registro: 11/08/2022; Apelação Cível 1001411-13.2020.8.26.0438; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 3ª Vara; Data do Julgamento: 10/06/2022; Data de Registro: 10/06/2022; Apelação Cível 1004523-48.2021.8.26.0278; Relator (a): Kioitsi Chicuta; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaquaquecetuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2022; Data de Registro: 29/04/2022.

Ocorre que, na hipótese específica dos

autos, a empresa ré também fizera juntar aos autos, além das telas sistêmicas com apresentação dos dados cadastrais da apelante, parcelamentos e acordos realizados para pagamento das faturas, ordens de serviço, dados gerais do fornecimento e do contrato, histórico de leituras, e extensa relação das faturas não pagas (fls. 68/73).

Cabe ressaltar que a autora insiste que tais documentos foram produzidos unilateralmente e de forma questionável pela apelada, porém tais assertivas são despidas de sustentação, máxime porque a recorrente limita-se a propalar que desconhece a origem do débito, não explicando sequer a coincidência de endereços entre a instalação impugnada e aquele no qual informou ter residido nos últimos cinco anos (vide fls. 51).

Assim, no caso específico, tem-se que a apelada logrou êxito em carrear aos autos documento probatório contundente no sentido de que a relação jurídica entre as partes existia, não se tratando de mera apresentação de prints de telas sistêmicas, como usualmente se verifica em demandas deste jaez.

Nesta linha, vem admitindo a jurisprudência deste Tribunal a conjugação das chamadas “telas sistêmicas” a outros tipos de prova, a fim de atestar a existência da relação jurídica entre empresa e consumidor, *verbis*:

“FORNECIMENTO DE ÁGUA. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ausência de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. Ação que busca a declaração de inexigibilidade de débitos, além de compensação por alegados danos morais. Valor da causa que deve corresponder a somatória dos pedidos. Art. 292, VI, do CPC. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova que não é automática. Embora o autor alegue desconhecer os débitos, a relação contratual existente entre as partes é incontroversa, não tendo o demandante comprovado a data a partir da qual foi encerrada a relação contratual nem os respectivos pagamentos, como de mister. As telas sistêmicas no caso concreto são verossimilhantes e são suficientes para comprovar os débitos. Exigibilidade da dívida.

Negativação que ocorreu de forma lícita e em exercício regular de direito da ré. Danos morais não configurados. Sentença modificada, apenas para manter o valor da causa atribuído pelo autor. Apelo parcialmente provido” (Apelação Cível 1004434-63.2024.8.26.0005; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024)

“Consumidor e processual. Fornecimento de água. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral julgada improcedente. Pretensão à reforma integral da sentença manifestada pelo autor. Conjunto probatório, examinado à luz das alegações das partes, que confere respaldo às conclusões adotadas pela sentença vergastada, no sentido da improcedência das pretensões autorais. Documentos apresentados pela ré que demonstram, quantum satis, a existência de relação jurídica entre as partes, não logrando o autor, por sua vez, demonstrar o pagamento das faturas inadimplidas. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1021963-14.2023.8.26.0011; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

“Apelação. Fornecimento de água. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Suposta inserção indevida do nome do autor em cadastros de inadimplentes. Alegação de desconhecimento acerca dos débitos ensejadores da negativação. Documentos juntados pela ré que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes, bem como a higidez da dívida. Cobrança legítima. Negativação que constitui exercício regular de direito. Danos morais não configurados. Improcedência do mérito da demanda que é medida de rigor. Sentença mantida. Honorários advocatícios fixados em favor do advogado da ré majorados, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido” (Apelação Cível 1004007-91.2024.8.26.0223; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025)

“Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais – Fornecimento de água e esgoto – Apontamento em cadastro

de inadimplentes – Contratação comprovada – Ausência de impugnação aos fatos trazidos e comprovados pela ré e de verossimilhança na alegação do autor – Improcedência mantida – Alteração da verdade dos fatos – Litigância de má-fé configurada – Recurso desprovido” (Apelação Cível 1000338-84.2024.8.26.0011; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

“APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Inscrição de nome em cadastros de inadimplentes tida por indevida pelo consumidor. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. - Vínculo contratual. Identidade de dados da autora com os espelhos de tela extraídos do banco de dados da ré, bem como termo de encerramento de cadastro na unidade consumidora em que se fundam os débitos. Comprovação suficiente. - Inadimplemento caracterizado. Anotação de nome em cadastro de negociação referente a débito existente e não pago. Valor devido. Débito exigível. Exercício regular de direito pela credora. Inexistente dever de indenizar, porque não verificada a prática de ato ilícito. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1003233-23.2024.8.26.0462; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Poá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025)

“APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ÁGUA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Inscrição de nome em cadastros de inadimplentes tida por indevida pelo consumidor. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. - Vínculo contratual. Identidade de dados da autora com os espelhos de tela extraídos do banco de dados da ré, bem como termo de encerramento de cadastro na unidade consumidora em que se fundam os débitos. Comprovação suficiente. - Inadimplemento caracterizado. Anotação de nome em cadastro de negociação referente a débito existente e não pago. Valor devido. Débito exigível. Exercício regular de direito pela credora. Inexistente dever de indenizar, porque não verificada a prática de ato ilícito. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1003233-23.2024.8.26.0462; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Poá - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025)

Acrescente-se, da r. sentença de primeiro

grau, *verbis*:

“Se o débito não existe, bastava impugnar o contrato de fornecimento, sob a alegação de fraude ou juntar as contas de consumo do endereço onde residia na época dos débitos impugnados, devidamente pagas e esclarecer quem seria responsável pela relação jurídica com a ré em tal endereço.

Anoto que na inicial, bem como em sua emenda, a autora não esclareceu quem é o responsável pelo pagamento do fornecimento de água em sua residência e nem tampouco no período do débito impugnado, sendo que, apenas, informou os endereços onde que já residiu, de forma genérica, não juntando aos autos qualquer conta de consumo de água.

Ora, no caso dos autos, cabia à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, pois a prova está a seu alcance, ônus que deixou de fazê-lo” (fls. 293/294)

Dentro desta quadra, inexorável reconhecer que, ao lançar os dados da apelante em cadastros de proteção ao crédito, a apelada agira dentro dos limites do exercício regular de direito (art. 188 do Código Civil), inexistindo abusividade ou ato ilícito que fundamente o pleito de indenização por danos morais.

O conjunto probatório amalhado, portanto, não fornece subsídios para prestigiar a versão inicial e o ônus da prova, nesse sentido, competia à própria autora (art. 373, I, do CPC), do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

Incide, na espécie, o brocardo segundo o qual *“allegare nihil et allegatum non probare paria sunt”*.

Na entrega da atividade jurisdicional, a decisão não deve pautar-se em deduções ou presunções, mas em prova concreta de natureza indubitosa.

Há que se reconhecer, portanto, que a autora/recorrente não comprovou a falha na prestação de serviços por parte da empresa ré, a afastar os pleitos de restituição de valores e indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Objetivamente inviável, por conseguinte, qualquer alteração no r. julgado monocrático.

Por esses fundamentos, pelo meu voto, nego provimento ao recurso, deixando-se de majorar a verba honorária nesta oportunidade (§11 do art. 85 do CPC), mercê da respectiva fixação no patamar máximo (fls. 294).

RÔMOLO RUSSO
Relator