



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000360547

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040551-33.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada/apelante APARECIDA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso do réu, negaram provimento ao recurso do autor. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1040551-33.2022.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante/Apelado: Telefônica Brasil S.a

Apelado/Apelante: Aparecida dos Santos

MM(a) Juiz(a) de 1º Grau: Adriana Marilda Negrão

VOTO Nº 11048/2025 (EMG)

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Telefonia – Ação declaratória de inexistência do débito cumulada com pedido de indenização por danos morais – Sentença de procedência – Apelos da autora e da ré – Alegação de exercício regular de direito ao proceder à negativação em decorrência do inadimplemento – Acolhida – Telas sistêmicas que não possuem o condão de por si só demonstrar a veracidade das alegações da operadora – Caso dos autos nos quais há, contudo, elementos que as corroboram – Ausência de impugnação expressa e específica, ademais, em sede de réplica – Art. 373, II, CPC – Operadora que se desincumbiu de seu ônus probatório – Pretensão recursal da autora prejudicada devido à improcedência da demanda – Inversão das verbas de sucumbência – Honorários advocatícios majorados – Inteligência da tese firmada no julgamento do Tema 1059 do C. STJ – Sentença reformada – Recurso da autora IMPROVIDO e o da ré, PROVIDO.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por **TELEFÔNICA BRASIL S/A** e **APARECIDA DOS SANTOS** contra a r. sentença proferida a fls. 339/342, que julgou procedente a pretensão inicial para declarar inexigível o débito e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, arbitrados no valor de R\$ 2.000,00, bem como das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação.

Em suas razões recursais a fls. 345/357, sustenta a operadora ré que (i) os documentos carreados aos autos são suficientes para comprovar o

vínculo jurídico entre as partes; (ii) o endereço cadastrado em seu sistema é o mesmo que consta no Serasa, vinculado ao CPF da autora; (iii) algumas das faturas enviadas para esse endereço foram pagas e, por isso, não há que se falar em fraude ou desconhecimento da contratação e do débito; (iv) o dano moral não restou comprovado porque não houve negativação indevida ou cobrança vexatória; (v) ao tempo da negativação, havia apontamento anterior; (vi) os honorários sucumbenciais devem ser fixados em patamar mínimo ante a baixa complexidade da causa. Pugna o provimento do recurso e, por conseguinte, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e com guia e comprovante de pagamento do valor do preparo carreados a fls. 358 e 359, respectivamente.

Contrarrazões a fls. 369/382.

Já nas razões recursais a fls. 360/365, a autora postula o provimento do recurso para o fim de majorar o valor da condenação por danos morais de R\$ 2.000,00 para a quantia de R\$ 15.000,00, *“corrigidos monetariamente a partir da sentença e com a aplicação dos juros de mora de 1% ao mês, fixados a partir da data do evento danoso, do ato ilícito, que conforme o presente caso, deu-se em 31/01/2019”*, bem como a majoração dos honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor da causa.

Recurso tempestivo e sem preparo, haja vista o benefício da justiça gratuita concedido à autora na origem.

Contrarrazões a fls. 383/393.

Houve oposição ao julgamento virtual a fls. 397/399.

É o relatório.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O recurso interposto pela autora **NÃO** comporta **PROVIMENTO** enquanto o interposto pela ré comporta **PROVIMENTO**.

Considerando que a pretensão declaratória visa a esclarecer a efetiva existência da dívida, recaía sobre a operadora o ônus de comprovar a origem e, por conseguinte, a legitimidade da cobrança, nos termos do inciso II do artigo 373 do Código de Processo Civil.

Outrossim, a jurisprudência pátria se consolidou no sentido de que as telas sistêmicas não possuem o condão de por si só demonstrar a veracidade das alegações de fato da prestadora de serviços, salvo se verificados outros elementos que as corroborem.

Partindo dessas premissas, entendo que no caso em apreço a operadora se desincumbiu de seu ônus probatório.

Afirma a autora na exordial ter sido surpreendida com a notícia de inscrição de seu nome em órgãos de proteção ao crédito em razão de débito junto à operadora no valor de R\$ 99,77, com vencimento em 26/08/2018, vinculado ao contrato de nº 0347682003, segundo consulta carreada a fls. 21/26.

Por seu turno, a operadora alega em sede de contestação terem as partes celebrado contrato de prestação de serviço de telefonia móvel, vinculado à linha (14) 99802-1343, inicialmente na modalidade pré-paga, mas que a autora optou por migrar para a modalidade pós-paga na data de 12/06/2018, quando deixou de efetuar o pagamento das faturas vencidas em 08/2018 (R\$ 33,79), 09/2018 (R\$ 32,99) e 10/2018 (R\$ 32,99), totalizando a quantia de R\$ 99,77, conforme “print” das telas sistêmicas colacionadas a fls. 62/65.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Além desses "prints" com dados do serviço contratado e pessoais da autora, a operadora juntou o histórico de chamadas referente ao período entre 12/06/2018 a 25/12/2018 e as referidas faturas em aberto, emitidas em nome da autora e para o endereço Av. Ver. Plínio Gustavo Aredes, nº 37, bairro Jardim Monte Verde, na Cidade de Garça/SP, CEP: 17400-000, consoante se verifica a fls. 77/210 e 219/225, respectivamente.

Ademais, coligiu a fls. 72/74 dos autos consulta efetuada em ferramenta do Serasa Experian, denominada Credit Bureau, na qual constam como endereços alternativos da autora tanto o informado na petição inicial quanto o cadastrado junto à operadora e para o qual eram enviadas as faturas impugnadas neste feito.

Ao ser instada a se manifestar sobre a contestação, a autora impugnou genericamente as alegações e os documentos carreados pela operadora, aduzindo que *"a requerida deveria ter juntado aos autos o contrato ou o áudio comprovando que a consumidora contratou o plano de telefonia fixa"*.

Malgrado a insistência da autora acerca da falta de prova cabal da pactuação, não acostou aos autos um único elemento de prova capaz de infirmar as alegações da operadora, sequer um comprovante de endereço a fim de demonstrar que ao tempo do fato não residia no local onde eram enviadas as faturas.

Veja que, ante a ausência de impugnação expressa e específica acerca do conjunto probatório, não parece crível a tese autoral de desconhecimento da contratação do serviço prestado pela operadora, mas, ainda assim, receber mensalmente cobrança em sua residência fundada nesse mesmo serviço.

Nessa linha, o nítido caráter de consumo da questão discutida nos autos não desincumbe a autora de produzir prova mínima do direito alegado, de modo que a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda é medida de rigor, restando prejudicada a pretensão recursal da autora com a inversão do julgado.

Em razão da sucumbência da autora, deverá arcar com as custas e as despesas processuais e os honorários sucumbenciais, arbitrados em 12% do valor da causa, já majorados com esteio na tese firmada no julgamento do Tema 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça, ressalvada a suspensão da exigibilidade ante a concessão do benefício da justiça gratuita.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da ré e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator
(assinatura eletrônica)