



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361967

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025902-14.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROGERIO DOS SANTOS FERREIRA SAMPAIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 10 de abril de 2025

JÚLIO CÉSAR FRANCO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1025902-14.2023.8.26.0007

Apelante: Rogério dos Santos Ferreira Sampaio (Justiça Gratuita)

Apelada: Telefônica Brasil S/A

Comarca: Capital

Voto nº 05.356

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. INSURGÊNCIA DO AUTOR. 1. REGULARIDADE DAS DÍVIDAS ATRIBUÍDAS PELA REQUERIDA AO CONSUMIDOR NÃO DEMONSTRADA. MEROS 'PRINTS' DO SISTEMA INTERNO DA FORNECEDORA QUE NÃO SÃO SUFICIENTES À COMPROVAÇÃO DAS DÍVIDAS. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS RECONHECIDA. 2. MERA COBRANÇA DA DÍVIDA INSCRITA NA PLATAFORMA DE RENEGOCIAÇÃO. AUSÊNCIA DE VISIBILIDADE PÚBLICA. 3. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. 4. INDENIZAÇÃO QUE TAMBÉM SERIA AFASTADA PELA APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 385 DO C.STJ. 5. SENTENÇA REFORMADA. 4. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

Trata-se de recurso de **apelação** (fls. 249/279) interposto contra a r. sentença proferida às fls. 232/ 234, nestes autos de ação de inexigibilidade de débito c/c



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenização por danos morais, que julgou improcedentes os pedidos e condenou o autor às verbas de sucumbência, observada a justiça gratuita.

Nas **razões do recurso**, a parte apelante alega que a r. sentença considerou exclusivamente as telas sistêmicas apresentadas pela recorrida, sem que fossem juntados os documentos que comprovam a contratação dos serviços ou eventual inadimplemento por parte do consumidor.

Sustenta que não foi apresentado o contrato firmado entre as partes para validar o negócio jurídico e reforça que a mera apresentação de “prints” de telas sistêmicas que não condizem com os débitos impugnados não se presta como prova suficiente para comprovar a dívida.

Defende que a apelada deveria apresentar gravações de voz, contrato, faturas detalhadas e comprovantes de envio das cobranças.

Dessa forma, pugna pelo provimento do recurso para a reforma da r. sentença e reconhecida a inexigibilidade do débito, com a consequente exclusão do nome da parte apelante dos cadastros de inadimplentes, bem como a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais.

As **contrarrazões** foram oferecidas (fls. 283/304), nas quais seja negado provimento ao recurso.

Recurso tempestivo e isento de recolhimento do preparo, eis que a parte apelante é beneficiária da gratuidade de justiça.

Houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Depreende-se destes autos que se trata de ação declaratória de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inexigibilidade de débitos e condenatória à reparação por danos morais, fundada na alegação de desconhecimento das dívidas relacionadas com o contrato 1327092941-AMD, no valor de R\$40,50, vencida em 17/11/2022, e no valor de R\$107,80, vencida em 19/12/2022, que resultou na cobrança do consumidor.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que a requerida comprovou a regularidade da inscrição da dívida e a parte autora não comprovou o pagamento.

Pois bem. Trata-se de relação jurídica regida pelo Código de Defesa do Consumidor, consoante disposto na Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

A recorrida é fornecedora de serviços e o apelante é consumidor desses préstimos.

Assim, tratando-se de relação de consumo e negando o conhecimento da dívida negatizada, competia o ônus desta prova ao apelado, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

E, no presente caso, tendo em vista a existência de verossimilhança nas alegações apresentadas pelo autor em sua inicial, é aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, máxime ante a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor frente à instituição financeira requerida.

Sobre a possibilidade de inversão do ônus da prova, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

“1.2.2 Facilitação da defesa e inversão do ônus da prova.

Outro direito de natureza processual que tem enorme importância para defesa do consumidor é o que assegura a facilitação da defesa dos seus direitos. Este contempla tanto a possibilidade de

inversão do ônus da prova, quanto, da mesma forma, a inadmissibilidade da produção de provas ou providências desnecessárias pelo fornecedor, que sirvam apenas para fins protelatórios, dada a natureza do direito em causa, como por exemplo, os casos em que há a vedação da denúncia da lide. A justificativa para facilitação da defesa é indiscutivelmente a projeção no processo, da desigualdade fática estabelecida na relação de direito material.

O CDC, conforme examinamos no item 1.10, da Parte II desta obra, permite a inversão do ônus da prova no processo como espécie de faculdade judicial nas hipóteses de hipossuficiência do consumidor ou verossimilhança das suas alegações. A determinação do que seja a hipossuficiência do consumidor se dá in concreto, devendo o juiz identificar nesse conceito juridicamente indeterminado, em acordo com as regras de experiência, a ausência de condições de defesa processual, por razões econômicas, técnicas o mesmo em face da sua posição jurídica na relação sub judice (é o consumidor que não teve acesso à cópia do contrato, por exemplo).

No mesmo sentido, a verossimilhança, que se vai apresentar como espécie de juízo de probabilidade, segundo as informações das partes no processo, ou seja, em acordo com o que se verifica do disposto no processo, se aquelas informações estariam ou não em acordo com um juízo de razoabilidade ou de probabilidade do que efetivamente tenha ocorrido. Ou mesmo, poderá decidir sobre a suficiência das provas apresentadas pelo consumidor, sendo reconhecido ao fornecedor a necessidade de produzir a contraprova. No caso das relações de consumo o juiz, para verificar a existência ou não de verossimilhança, debruça-se no mais das vezes sobre as práticas conhecidas do mercado, o que normalmente ocorre nas relações entre consumidores e fornecedores, e em informações de domínio público ou particular,

desde que todas devidamente explicitadas por ocasião da fundamentação da decisão de inversão do ônus probatório...

...A especialização e sofisticação tecnológica dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, aliada a debilidade econômica ou técnica do consumidor na defesa dos seus direitos terá na possibilidade de inversão do ônus da prova, em boa parte das vezes o único recurso em vista da procedência de demanda judicial do consumidor. Mas por outro lado, igualmente, a própria posição dominante do fornecedor na relação de consumo justifica a possibilidade de inversão do ônus da prova. Afinal, é o fornecedor o expert, que normalmente conhece com profundidade aspectos técnicos do produto ou serviço objeto da relação de consumo, e que domina igualmente o processo de contratação, produzindo e mantendo consigo documentos e registros acerca da relação com o consumidor. Não é por outra razão que a hipossuficiência - considerada como impossibilidade de produzir provas sobre determinado fato - decorre não apenas de certas condições econômicas, mas também pelo fato de não possuir o consumidor domínio sobre a formação e desenvolvimento da relação de consumo. E daí justificar-se - como entende a jurisprudência majoritária atualmente - de que esta possibilidade de inversão do ônus da prova ocorra também nas ações civis públicas, em que o autor será o Ministério Público ou as associações". (Miragem, Bruno, Curso de direito do consumidor, 5ª edição, rev., atual.e ampl.; São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014; pág. 655/657).

Nessas circunstâncias, respeitado o entendimento do Ilustre Julgador "a quo", a r. sentença não pode subsistir na forma em que restou vazada, merecendo reforma cabal.

Realmente, a apelada ré apenas apresentou "prints" de seu sistema

interno sem que fossem apresentadas as faturas emitidas em nome do apelante, os quais são insuficientes à comprovação da regularidade da constituição da dívida, eis que produzidos de forma unilateral

Nesse sentido, já foi decidido nesta Câmara:

“1. Apelação. demanda declaratória de inexistência de dívida, com pedido cumulado de indenização de danos morais. sentença de improcedência. 2. decisão modificada. 3. RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE PROVAR A EXISTÊNCIA DA DÍVIDA ANOTADA NOS REFERIDOS CADASTROS. INTELIGÊNCIA DA NORMA CONTIDA NO ART. 373, II, DO C.P.C. PEDIDO DECLARATÓRIO ACOLHIDO. 4. ANOTAÇÃO INJURÍDICA EM CADASTROS DE DEVEDORES. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 5. DISTRIBUIÇÃO DOS ENCARGOS DE SUCUMBÊNCIA ALTERADA. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 326 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E DA NORMA PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 86 DO C.P.C. 6. recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1024672-67.2024.8.26.0405; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025) (g.n.).

“APELAÇÃO CÍVEL. Consumidor. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Ré que não comprova a existência da suposta dívida mantida com a Autora. Prints de telas do próprio sistema interno que não são suficientes para provarem o suposto inadimplemento. Danos morais não caracterizados. Intelecção da Súmula 385 do STJ. Recurso parcialmente provido.” (TJSP;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível 1008377-97.2024.8.26.0002; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro: 04/10/2024) (g.n.).

Nesse contexto, não tendo a apelada se desincumbido do seu ônus probatório, conclui-se que a negatificação do nome do apelante é, de fato, ilegal.

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos referidos débitos, devendo a r. sentença neste ponto ser reformada.

Decerto que a negatificação do nome do recorrente por débito não comprovado exigiu que ela ingressasse em juízo para buscar a declaração de inexigibilidade da dívida e, nessas circunstâncias, incide a responsabilidade objetiva da ré pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

No que concerne aos danos morais, quando a negatificação é realizada no SCPC e Serasa e não se comprovou a regularidade do débito, os danos se apresentam '*in re ipsa*', ou seja, dispensam a prova específica de sua ocorrência.

No caso, entretanto, verifica-se que não está comprovado pela apelante que a dívida foi inscrita naquelas entidades, já que os extratos apresentados pela recorrida não constam o referido apontamento.

De notar que o apelante somente juntou “prints” que não identificam sequer a entidade em que foi inscrito o nome do autor pelas dívidas ora declaradas inexigíveis (fls. 62/63).

Diante disso, merece ser acolhida a alegação da recorrida de que houve apenas a inserção do débito na plataforma Serasa Limpa Nome, que não pode ser reputada como dano “*in re ipsa*”, já que não se trata de um cadastro que ostenta publicidade, mas que visa tão somente a renegociação do débito entre as partes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contratantes.

Ainda que assim não fosse, a recorrida suscitou a aplicação da Súmula 385 do C.STJ, segundo a qual:

“Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, quando preexistente legítima inscrição, não cabe indenização por dano moral.”

Significa dizer que a existência de prévia restrição válida antes da negativação da recorrida afasta o pedido de danos morais.

Na hipótese destes autos, os débitos foram inscritos em 17.12.2022 e 19.12.2022, enquanto o extrato juntado às fls. 165/167 indicam dívidas pretéritas anotadas em 25.12.2020, 09.04.2022, 16.04.2022 e 24.06.2022.

Isso reforça que os danos morais não têm cabimento, mormente porque que o apelante se limitou a alegar que débitos estariam sob discussão judicial, contudo, não fez prova neste sentido.

Desse modo, a r. sentença merece ser reformada para declarar a inexigibilidade das dívidas referente ao contrato nº 1327092941-AMD, no valor de R\$40,50; vencida em 17/11/2022; e no valor de R\$107,80; vencida em 19/12/2022.

Em consequência, a sucumbência das partes é recíproca, tendo em vista que a apelante decaiu do pedido de indenização por danos morais, razão pela qual as partes devem dividir proporcionalmente as custas e despesas processuais, nos termos do art. 86 do CPC. Os honorários advocatícios são fixados em 10% do montante indenitário R\$62.000,00 a cargo da parte autora, observada a justiça gratuita, enquanto são fixados em R\$1.200,00, a cargo do réu, eis que o valor da dívida declarada inexigível é ínfimo, ensejando a aplicação do art. 85, §8º, do CPC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos supra ressaltados.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator