



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022352-06.2022.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelada/apelante GISLENE DE JESUS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso da requerida, e julgaram prejudicado o recurso da autora.V.U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36167

APEL. Nº: 1022352-06.2022.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APTE.: GISLENE DE JESUS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA)

APDA.: TELEFÔNICA BRASIL S.A.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE CLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. Autora pretende a declaração de inexigibilidade de débito que alega desconhecer e indenização por negativação indevida. Sentença de procedência. Apelo da ré e adesivamente da autora. Documentos juntados aos autos que demonstram a legitimidade da cobrança. A ré juntou cópias de contas de consumo direcionadas à autora, histórico interno de pagamentos, além de extenso relatório de chamadas efetuadas no período correspondente ao débito discutido. Requerente que, intimada para apresentar réplica, apresentou manifestação genérica, sem impugnar especificamente as provas trazidas pela ré. Requerida que se desincumbiu de seu ônus probatório. Art. 373, II, do CPC. Débito regularmente constituído, ante a ausência de comprovação do pagamento. Ausência de pagamento das faturas. Cobranças legítimas. Sentença reformada, a fim de considerar exigíveis os débitos. Prejudicado o apelo da autora, ante o reconhecimento da legitimidade dos débitos cobrados. Condenação de ofício por litigância de má-fé. Prova documental que demonstrou a existência de relação jurídica apta a justificar o apontamento junto aos órgãos de proteção ao crédito. A conduta da autora em alegar que seu nome foi indevidamente negativado por débito que desconhece, em nítida tentativa de alterar a verdade dos fatos, configura litigância de má-fé, nos termos do artigo 80, II, do CPC e impõe a aplicação da multa respectiva (art. 81, do CPC). Sentença reformada. Recurso da requerida provido, prejudicado recurso da autora.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS” (*sic*)

ajuizada por GISELENE DE JESUS SANTOS em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Dispensada a audiência de conciliação a r. sentença de fls. 170/174 (disponibilizada no DJe de 18/08/2023 – fls. 176) julgou antecipadamente a ação nos seguintes termos:

“Ante o exposto JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda, ficando extinto o processo com resolução do mérito nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para: a) declarar inexigível o débito, determinando o cancelamento definitivo do apontamento; e b) condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela tabela prática do TJSP desde a presente data e juros legais de mora desde a citação. Pela sucumbência, arcará a ré com as custas processuais e honorários advocatícios em favor dos procuradores da autora, correspondentes a 10% do valor atualizado da condenação.”

Inconformada, apela a ré e adesivamente a autora.

Em suas razões recursais (fls. 177/192), alega a ré que *“comprovada a relação contratual entre as partes e o inadimplemento do pagamento das contraprestações, constata-se que a Parte Apelada pretende, por meio desta demanda, furtar-se de cumprir as obrigações assumidas com a Apelante, mesmo sabendo que o débito descabidamente questionado é legítimo e refere-se a serviços devidamente utilizados. 16. Diante disso, comprovada a relação contratual entre as partes e o inadimplemento do pagamento das*

faturas, requer a Apelante seja integralmente reformada a r. Sentença de primeiro grau, a fim de que seja julgada improcedente a presente demanda.” (fls. 184/185).

Sustenta que “comprovada a inequívoca prestação dos serviços pela Apelante, do que se extrai a existência de obrigações não cumpridas pela parte Apelada, constata-se que o apontamento da dívida pela TELEFÔNICA aos órgãos de proteção ao crédito apenas representa o mais regular exercício de seu direito creditório, não constituindo qualquer ilegalidade (ao contrário disso, o credor auxilia a sociedade ao tornar pública a inadimplência do devedor, contribuindo para evitar, inclusive, que o consumidor avolume os seus débitos), razão pela qual, também neste ponto, a r. sentença a quo deve ser reformada para que seja declarada a improcedência da lide.”. (fls. 186).

Aduz que “O registro de todos esses dados seria impossível sem a utilização de sistemas digitais, tendo em vista que a TELEFÔNICA possui, atualmente, cerca de 93 milhões de clientes, sendo que cada um deles dispõe da contratação de serviços que enseja vasto histórico que é naturalmente incluído no sistema interno da Apelante.” (fls. 186).

Requer o provimento do recurso, para julgar totalmente improcedentes os pedidos da autora, subsidiariamente requer a redução dos valores arbitrados a título de indenização por danos morais em primeiro grau.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 193/194 e fls. 258/259).

Contrarrazões pela autora (fls. 223/237).

Nas razões recursais da autora (fls. 198/222),

alega que “em que pese acertadamente ter o julgador primacial acolhido o pedido pelo reconhecimento de inexistência de débito e, em consequência, adotado o entendimento de que se trata de negativação indevida, tem-se “data máxima vênia” que o valor arbitrado à título de indenização por danos morais não atende aos critérios punitivos, compensatórios e tampouco de demover o recorrido a cometer novamente o mesmo tipo de infração. Em outras palavras, a quantia fixada na guerreada sentença não serve como forma de impedir que o causador do dano promova atos da mesma natureza perante outros consumidores, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado pela Recorrente. Dessa maneira, levando-se em consideração a intensidade dos danos ocasionados à condição financeira da vítima e do ofensor e o tempo em que perdurou o apontamento, a quantia pretendida de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) deve ser fixada, pois, compatível com a hipótese descrita.” (fls. 206)

Diz que “intensidade dos danos materiais e morais sofridos pela Recorrida não deixam dúvidas, e o valor da indenização, especialmente no que concerne ao dano moral, deve ser fixado com caráter inibidor, visando desestimular o causador dos danos a reincidir na prática lesiva (...).” (fls. 212)

Requer o provimento do recurso para que sejam majorada a indenização em danos morais arbitrada, bem como ao caso aplique-se a súmula 54 do STJ para fins de cálculo dos juros de mora.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 36).

Contrarrazões pela ré (fls. 243/249).

É o relatório.

Narra a autora que ao tentar realizar compras no comércio local teve seu pedido de compra negado, sob o fundamento de que se encontrava “negativada”.

Em face do ocorrido, realizou pesquisa no SCPC, onde tomou conhecimento da inserção de seu nome em cadastro de inadimplentes, contudo, alega total desconhecimento da origem dos débitos, eis que nunca teve nenhum vínculo com a requerida. Busca o cancelamento da anotação, com a condenação da requerida em indenização por danos morais.

A ré, por sua vez, narra que a autora foi titular do nº 11- 96388-XXXX, vinculada à conta nº 0347711118, pelo período compreendido entre 13/06/2018 e 30/03/2019. O serviço foi pago regularmente por um determinado período, todavia, deixou a autora de adimplir com todas as faturas, sobrevivendo a interrupção em 30/03/2019 e inscrição do débito em 15/04/2019. Ante o inadimplemento da requerente, afirma a requerida que agiu no exercício regular de seu direito.

Conforme relatado, a r. sentença de fls. 170/174 julgou procedente a ação, se insurgindo a requerente.

Respeitado o entendimento do MM. *a quo*, a sentença comporta reforma.

Ab initio, anote-se que o presente feito não é abarcado pela ordem geral de suspensão proferida nos autos do Incidente de Resolução de Demanda Repetitiva (IRDR) nº 2026575-11.2023.8.26.0000, na medida em que restrita a controvérsias sobre “*manutenção do nome de devedores em plataformas como Serasa Limpa Nome e similares, por dívida*”

prescrita" (destaque acrescido), não sendo o caso da controvérsia *sub judice*.

No mais, aplicável o Código de Defesa do Consumidor.

No caso, apesar de a requerente alegar que desconhece o débito, o fato é que a requerida se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC), juntando aos autos documentos que demonstram a legitimidade da cobrança.

Com efeito, a ré apresentou relatório de chamadas originadas e recebidas ao longo de todo o período de contratação do plano (fls. 60/85) e relação de pagamentos mensais efetivados pela requerente (fls. 53).

Não bastasse, apresentou a ré telas sistêmicas apontando que houve alteração de plano pela autora no período em que esta fora titular da referida linha (fls. 52).

Anote-se que em documentos que acompanham a contestação, a ré ainda exibiu cópias das faturas não adimplidas, geradoras da negativação (fls. 94/110).

No mais, importante notar que a autora foi titular da conta telefônica geradora do débito por um período de 9 meses. tendo ocorrido a negativação de somente três das faturas geradas neste período (fls. 55), relativa aos meses de dezembro de 2018, janeiro e fevereiro de 2019, não parecendo crível que, em caso de fraude, haveria quitação de todas as outras.

Além disso, não trouxe aos autos a autora comprovante de residência que demonstrasse que a autora

residia em endereço diverso do apontado pela ré, à época da constituição do débito. Saliente-se que a fls. 90, extraída de pesquisa realizada no site do SERASA extrai-se que autora possui vínculos com o endereço contante do contrato firmado com a requerida, sendo este apontado como endereço alternativo em seu cadastro. Ressalte-se que tais informações são preenchidas pessoalmente pela autora quando do seu cadastro¹, reforçando o conhecimento da autora sobre o débito discutido.

Nesse sentido, forçoso concluir que os débitos cobrados pela ré são legítimos. Comprovada a legitimidade do débito, restaria à autora comprovar o seu adimplemento.

Contudo, em réplica, a autora limitou-se a alegar que *“desconhece o valor incluído indevidamente (pelo nome e CPF) nos cadastros restritivos de crédito (...).”* (fls. 138).

No mais, deixou a autora de impugnar especificamente quaisquer dos documentos trazidos pela ré. Pelo contrário, limitou-se a discorrer sobre a imprestabilidade das provas produzidas pela requerida, vez que meras telas sistêmicas produzidas unilateralmente.

Ora, diante da ausência de impugnação específica pela parte interessada contra todo o conjunto probatório apresentado, os subsídios produzidos pela ré se mostram suficientes para corroborar a relação de consumo.

No mais, é importante ressaltar que ao negar a relação de consumo, deveria a autora trazer aos autos um mínimo de provas suficientes a dar lastro às suas alegações. A inversão de provas não implica total isenção da indicação do

¹ <https://ajuda.serasa.com.br/hc/pt-br/articles/360002350491-Como-atualizar-meus-dados-na-Serasa>

fato.

Nesse passo, não tendo a autora comprovado que adimpliu os serviços prestados pela ré, legítima a cobrança, de modo que não há que se falar em inexigibilidade do débito, tampouco em indenização por danos morais, pois a ré agiu em exercício regular de direito (art. 188, I, do Código Civil) ao realizar as cobranças e promover a inclusão nos órgãos de proteção ao crédito.

Nesse sentido, os precedentes desta C. Câmara:

RECURSO DE APELAÇÃO – Prestação de serviços de energia - Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por dano moral e pedido de tutela antecipada – Alegação de desconhecimento da origem do débito – Inversão do ônus da prova que somente é cabível quando demonstrada a verossimilhança das alegações, o que não ocorreu nos autos – Comprovação pela ré da contratação de serviços negada pela autora e que originou os débitos reclamados - Ônus que competia à ré, e do qual se desincumbiu, nos termos do art. 373, II, do CPC – Apresentação de telas sistêmicas, histórico de consumo e faturas adimplidas por longo período, das quais consta o mesmo endereço daquele constante da plataforma SERASA - Negativação devida – Exercício regular do direito – Dano moral não configurado - Sentença mantida – Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1028037-77.2024.8.26.0002; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

Isto posto, fica a r. sentença reformada, restando os débitos em discussão nestes autos reconhecidos como legítimos.

Ante o reconhecimento da exigibilidade dos débitos em discussão, resta prejudicado o apelo da autora.

Ademais, considerando a prova documental que comprova a existência de relação jurídica apta a justificar o apontamento em discussão, bem como da existência de débito em aberto, ante a ausência de comprovação do adimplemento deste, resta configurada a má-fé da autora, na medida em que altera a verdade, movendo a máquina judiciária, mesmo tendo plena consciência de que o direito invocado não lhe assistia.

Assim, a conduta da autora em alegar que seu nome foi indevidamente negativado por débito que desconhece, em nítida tentativa de alterar a verdade dos fatos, configura litigância de má-fé, nos termos do artigo 80, II, do CPC, e impõe a aplicação da multa respectiva (art. 81, do CPC), logo, devem ser aplicadas as penalidades por litigância de má-fé à requerente, no percentual de 5% sobre o valor da causa.

Nesse sentido, os precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

“EMENTA: Responsabilidade civil. Alegação de inclusão indevida do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito. Ação declaratória c/c indenização por danos morais. Improcedência. Autor que afirma desconhecer o débito, sendo indevida a anotação de seu nome em cadastro de devedores. Réu que, em sua defesa, comprova a existência do débito que ensejou a negativação. Legítima inscrição do nome do autor no rol dos inadimplentes. Exercício regular do direito do credor. Inversão do ônus da prova que não é automática. Necessidade de verossimilhança. Autor que não se desincumbiu do ônus de demonstrar os fatos constitutivos de seu direito. Aplicação de penalidade por litigância de má-fé ao autor. Hipótese que se enquadra no artigo 80 do CPC. Multa devida. Sentença

mantida. Recurso desprovido, com observação. De acordo com os elementos constantes nos autos, mostra-se legítima a inscrição do nome do autor em cadastro de inadimplentes, na medida em que o réu, em sua defesa, informou a existência de relação jurídica entre as partes e geradora do débito. Bem se vê que o interessado não se desincumbiu do ônus lhe competia, não havendo que se falar em inexigibilidade da obrigação apontada na exordial. Ainda que admitida a incidência do Código de Defesa do Consumidor, não se há falar em inversão do ônus da prova em favor do autor em face da ausência de verossimilhança de suas alegações, não se vislumbrando nos subsídios trazidos ao feito qualquer ilícito na conduta do apelado. Não comporta modificação a aplicação de penalidade ao autor. A r. sentença consignou que o autor negou falsamente a existência de dívida para se locupletar, ou seja, "buscou utilizar o feito para tentar obter objetivo manifestamente ilegal (artigo 80, III, do Código de Processo Civil), alterou a verdade dos fatos, e, por fim, ajuizou demanda temerária (artigo 80, II e V, do Código de Processo Civil). É o quanto basta, restando configurada a litigância de má-fé." (Apelação Cível nº 1010597-58.2021.8.26.0007; Relator: KIOITSI CHICUTA; Data do julgamento: 01/02/2022 – g. n.).

Logo, o caso é de reforma da r. sentença, para julgar totalmente improcedentes os pedidos da autora.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se provimento** ao recurso da requerida, a fim de reformar a r.

sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos da autora, com aplicação de ofício de multa por litigância de má-fé à autora, no percentual de 5% sobre o valor atribuído ao presente feito, nos termos do art. 81 do CPC. Restando, portanto, **prejudicado** o apelo da autora.

Sucumbente, arcará a autora com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios em favor dos patronos do réu, estes fixados em 15% do valor sucumbido atualizado, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, ressalvada a gratuidade ora concedida.

MARY GRÜN

Relatora