



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380347

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010127-31.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELIANE SOUZA PRADO (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 ARANTES THEODORO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 44002.

Apelação nº 1010127-31.2024.8.26.0004.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Eliane Souza Prado.

Apelada: Claro S/A.

Juíza prolatora da sentença: Adriana Genin Fiore Basso.

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. Autora que alega desconhecer o débito cobrado. Documentos juntados pela ré que comprovam a utilização regular da linha telefônica, inclusive com pagamento de faturas pretéritas. Dívida devidamente discriminada. Cobrança que constitui exercício regular de direito. Negativação, ademais, sequer comprovada. Cobrança legítima. Débito exigível. Sem a demonstração do ato ilícito não há que se falar em responsabilidade civil. Danos morais não configurados. Improcedência dos pedidos mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais, julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 282/284, cujo relatório se adota, sob o fundamento de que a cobrança foi baseada em contratação legítima. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Inconformada, **apela a autora** sustentando, em síntese, que não restou comprovado o vínculo contratual que ensejou a cobrança impugnada; que as telas de sistema da ré não constituem documento hábil a demonstrar a regularidade da cobrança, tendo em vista que se tratam de provas produzidas de forma unilateral; que os dados contidos nas faturas

exibidas são inconsistentes; que deve ser observada a inversão do ônus da prova preconizada no Código de Defesa do Consumidor; que a ré não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a origem do débito; que seu nome foi incluído indevidamente nos cadastros restritivos de crédito em razão de dívida inexigível; que os danos morais, nesse contexto, incidem *in re ipsa*; que a indenização por danos morais deve ser arbitrada em montante suficiente para a reparação da vítima e para repreender a ré; e que a sucumbência também deve ser invertida e fixada em 20% sobre o valor da ação ou de acordo com os parâmetros da tabela da OAB. Requer, assim, o provimento do recurso, de modo que seja anulada a sentença ou, subsidiariamente, sejam julgados procedentes os pedidos formulados na inicial (fls. 287/320).

Houve resposta (fls. 324/339).

É o que importa ser relatado.

Inicialmente, esclarece-se que foi o recurso julgado virtualmente em observância do princípio da efetividade da prestação jurisdicional, considerada ainda a ausência de prejuízo à parte que a ele se opôs.

O recurso não comporta provimento.

Consta da inicial que a autora teve seu nome negativado em razão de débito no valor de R\$578,79, oriundo do contrato nº 145756999, e que desconhece a sua origem. Após ter sido surpreendida com a negativa de crédito no mercado em razão da anotação desabonadora, tentou solucionar a questão de forma amigável, sem sucesso. Diante disso, ajuizou a presente ação pleiteando a declaração de inexistência do débito, a nulidade do apontamento e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em quantia não inferior a

R\$56.480,00, bem como de honorários advocatícios sucumbenciais no importe de 20% sobre o valor da condenação.

Ao fim, os pedidos foram julgados improcedentes, nos termos mencionados, motivando a interposição do recurso.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença recorrida deu adequada solução à causa.

A autora afirma que desconhece o débito e que em nenhum momento contraiu a dívida que ensejou a sua inscrição nas plataformas de cobrança mantidas pelo órgão de proteção ao crédito mencionado na inicial.

Não se olvida do caráter consumerista da relação discutida nos autos. Todavia, tem-se que a versão da autora não comporta guarida, especialmente quando cotejada com o arcabouço probatório trazido pela ré, não satisfatoriamente impugnado pela autora.

Com efeito, em contestação, a ré apresenta documentos que permitem identificar a correlação entre os débitos e a cobrança realizada que resultou a inclusão do nome da autora no citado sistema, oriunda da contratação da linha (11) 97823-0923, conta 145756999, cujo serviço foi ativado em 06/09/2021, ostentando débito referente às faturas de 10/03/2022 a 05/08/2022 (fls. 89/92 e 172/219).

Ainda que se afirme que dentre os documentos juntados haja apenas telas do sistema interno da ré, produzidos unilateralmente, é certo que a exatidão dos dados cadastrais e a impugnação meramente genérica que lhes fez a parte, emprestam à documentação verossimilhança suficiente para que se conclua pela inadimplência da parte autora.

E, não obstante, não há se falar apenas de telas sistêmicas, visto que foram juntadas faturas e extensos relatórios detalhados de chamadas (fls. 172/219), algumas inclusive pagas, tudo a demonstrar a efetiva existência de relação jurídica entre as partes e a regular utilização da linha ao longo dos meses, documentação que a autora não impugnou de forma específica.

Não há se falar, ademais, em inconsistência do valor indicado, pois a quantia objeto de cobrança pela ré não se refere a uma única fatura, como defende a apelante, mas a um conjunto de faturas vencidas entre 10/03/2022 e 05/08/2022 (fls. 194/219).

Outrossim, verifica-se que a autora não logrou comprovar que os débitos geraram inscrição negativa de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito. Com efeito, o extrato exibido às fls. 70 demonstra apenas a anotação do débito em plataforma de negociação, sem constar a inserção de seu nome no rol de maus pagadores.

Nesse contexto, importante salientar que a circunstância de a relação existente entre as partes se submeter às regras do Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais a que autoriza a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, não determina que a regra estática quanto ao ônus da prova deverá ser necessariamente alterada, porquanto *a inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, conforme apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência (STJ, AgRg no REsp n. 1183197, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10/04/2012).*

Assim, porque inverossímil a alegação de desconhecimento do débito, não havia que se falar em inversão do ônus da prova no caso ou que foram insuficientes as provas juntadas pela operadora.

E, diante da existência da inadimplência, a cobrança realizada pela ré é legítima e representa exercício regular de seu direito, não havendo qualquer abusividade ou ilegalidade em sua conduta.

Como bem apontado pelo Juízo *a quo*:

*Ocorre que **o ré logrou comprovar nos autos que a autora utilizou de fato a linha telefônica 11978230923-conta nº 145756999 e que a mesma deixou de honrar com o pagamento das faturas de março/2022 a agosto/2022.***

É o que se observa das telas sistêmicas de fls.89/92.

Embora não tenha apresentado contrato assinado pela autora, fato é que os registros das telas sistêmicas, neste caso, corroboram a alegação de que entre as partes existiu relação jurídica e que o consumidor do serviço ficou inadimplente.

Ademais, a autora não nega ter mantido relações jurídica com a ré (fls.275/277) e chegou a realizar o pagamento de meses anteriores ao cobrado (fls. 89).

Legítima a conduta do réu, não há que se falar em dano indenizável. (Fls. 283/284) (realces não originais)

Nesse sentido, deste Egrégio Tribunal:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. Autora que alega desconhecer o débito ensejador da negativação. **Ré que comprovou a utilização regular da linha telefônica, inclusive com pagamento de faturas de consumo. Cobrança legítima. Débito exigível.** Danos morais. Descabimento. Sem a demonstração do ato ilícito não há que se falar em responsabilidade civil. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível*

1001017-09.2021.8.26.0264; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 17/07/2023) (realces não originais)

APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que não convencem - Alegação de ausência de contratação dos serviços denominado “Soluciona TI” - Descabimento - Requerida que fez prova da regularidade da contratação, firmada por meio de contato telefônico, trazendo aos autos cópia da gravação, na qual demonstra que os notebooks foram atrelados à linha fixa da parte autora, bem como informado o endereço no qual deveriam e foram entregues - Ausência de verossimilhança das alegações da autora - Correta a sentença de improcedência. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível nº 1007094-94.2019.8.26.0590; Rel. Sergio Gomes; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 07/05/2021) (realces não originais)

APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de serviços. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito com pedido de tutela de urgência. Alegação de cobrança indevida. Ação julgada improcedente. INOVAÇÃO RECURSAL. Cobrança de serviços excedentes e Módulo de gestão. Não conhecimento. COBRANÇA. Documentação juntada pela empresa ré que comprova a contratação das linhas telefônicas e a efetiva prestação do serviço. Detalhamento do débito não impugnado especificamente pelo autor. Sentença mantida. Majoração da verba honorária. Recurso improvido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível nº 1004143-37.2018.8.26.0114; Rel. Francisco Carlos Inouye Shintate; 29ª Câmara de Direito Privado; j. 09/12/2020) (realces não originais)

Consequentemente, quanto aos danos morais, eles não estão configurados ante a falta da prática de ato ilícito capaz de acarretar prejuízos de tal natureza.

Por outro lado, afasta-se a pretensão de conversão do feito em diligência, como defendido em contrarrazões, pois suposto exercício de advocacia predatória poderá ser comunicado diretamente pela parte aos canais e órgãos competentes.

Como já decidido no âmbito desta Colenda Câmara:

*Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido cumulado de indenização por danos morais. Inépcia da petição inicial e carência de ação não configuradas. Elementos informativos que confirmavam a existência de relação jurídica e a exigibilidade dos débitos. Telas sistêmicas que possuem eficácia como meio de prova. Artigo 425 do CPC. Nome da autora que, de todo modo, nem chegou a ser negativado. Débito que foi inserido na categoria em plataforma de negociação. Débito exigível. Litigância de má-fé não configurada. **Existência de meios próprios de repressão à advocacia predatória perante a entidade de classe.** Ação improcedente. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1020517-96.2023.8.26.0068; Rel. Arantes Theodoro; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 12/09/2024) (realce não original)*

Assim, por ter dado adequada solução à lide, a sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Por fim, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados para 12% sobre o valor atualizado da causa, em observância ao trabalho adicional



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizado em grau de recurso e aos critérios previstos no § 2º do mesmo artigo 85, ressalvada a gratuidade da justiça concedida.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator