



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000385644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040511-80.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VALQUIRIA ROCHA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 30ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E PAULO ALONSO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MARCOS GOZZO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº: 1040511-80.2024.8.26.0002

Apelante: VALQUIRIA ROCHA DOS SANTOS.

Apelado: CLARO S.A.

Autos em primeiro grau nº: 1040511-80.2024.8.26.0002

Juíza Prolatora da Sentença: Dra. HELOISA ASSUNÇÃO PEREIRA PANDINI

2ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca de São Paulo

VOTO Nº 22522

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO

C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Cobrança extrajudicial de dívida. Sentença que julgou improcedente o pedido inicial.

INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA. Suposta dívida oriunda de contrato de prestação de serviço de telefonia. Ausência de comprovação da exigibilidade da dívida e, consequentemente, regularidade da inscrição do nome da autora na plataforma Serasa Limpa Nome.

DANOS MORAIS. Inscrição do nome da requerente no rol dos maus pagadores não comprovada. Ausência de discussão acerca de possível prescrição da dívida anotada. Danos morais não comprovados.

Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de apelação interposta contra a sentença que, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Dívida, ajuizada por **VALQUIRIA ROCHA DOS SANTOS** em face de **CLARO S.A.**, julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Irresignada, a autora alega que deve ser reformada a sentença, pois não ficou comprovada a origem e a evolução da dívida a ele atribuída. Defende que a inscrição do seu nome na plataforma Serasa Limpa Nome configura dano moral.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 330-342.

É o breve relatório.

Recebo o recurso nos efeitos devolutivo e suspensivo.

Passo ao voto.

Conforme relatado, cuida-se de apelação interposta contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais da Ação Declaratória.

Ao propor a presente demanda, a autora narra que não reconhece a dívida inscrita em seu nome no Serasa Limpa Nome, nos valores de R\$ 104,99, R\$ 71,16 e R\$ 58,89 (fl. 57). Argumenta que “não reconhece o contrato que originou o débito em questão da lide” (fl. 7).

Infrutíferas as tentativas de solucionar a questão na esfera administrativa, houve por bem ajuizar a presente ação, almejando a declaração de inexistência de dívida e a condenação da requerida ao pagamento de compensação pelos danos morais sofridos.

Sobreveio sentença de improcedência do pleito exordial, contra a qual se insurgiu o requerente, segundo descrito alhures.

Pois bem.

A narrativa e as provas carreadas aos autos tornam indubitável que a relação travada entre as partes é de consumo, consistente na prestação de serviços de telefonia, dos quais o autor é destinatário final, motivo pelo qual são aplicáveis ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, o ônus da prova competia sobremaneira à ré, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do já mencionado diploma consumerista, dada a notória hipossuficiência técnica da demandante.

Também não se olvide que a responsabilidade da requerida no presente caso é objetiva, de acordo com o que reza o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e 37, §6º, da Constituição Federal.

Nesse diapasão, confira-se julgado do Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ROMPIMENTO DE TUBULAÇÃO DE ÁGUA. ALEGAÇÃO DE OFENSA AO ART. 535 DO CPC. INOCORRÊNCIA. ACÓRDÃO DO TRIBUNAL DE ORIGEM QUE DETERMINOU A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.

RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE O USUÁRIO E A CONCESSIONÁRIA. VÍTIMA DO EVENTO DANOSO. EQUIPARAÇÃO A CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PRECEDENTES DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

I. Não há omissão ou obscuridade no acórdão recorrido, quando o Tribunal de origem pronuncia-se, de forma clara e precisa, sobre a questão posta nos autos, assentando-se em fundamentos suficientes para embasar a decisão. Precedentes do STJ.

II. O acórdão recorrido encontra-se em consonância com a jurisprudência desta Corte, no sentido de que a relação entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como energia elétrica e água e esgoto, é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual deve ser mantida a inversão do ônus da prova. Precedentes do STJ: STJ, AgRg no AREsp 372.327/RJ, Rel. Ministro ARNALDO ESTEVES LIMA, PRIMEIRA TURMA, DJe de 18/06/2014; STJ, AgRg no AREsp 483.243/RJ, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, PRIMEIRA TURMA, DJe de 02/06/2014.

III. No que se refere à inversão do ônus da prova, a teor dos arts. 14, caput, e § 1º, e 17 do CDC, equiparam-se a consumidores as vítimas de evento danoso decorrente da prestação de serviço defeituoso. Assim, em se tratando de relação de consumo, em que caracterizada a responsabilidade objetiva da concessionária, perfeitamente cabível a inversão do ônus da prova. Precedentes.

IV. Agravo Regimental desprovido.

(AgRg no AREsp n. 479.632/MS, relatora Ministra Assusete Magalhães, Segunda Turma, julgado em 25/11/2014, DJe de 3/12/2014).”

Ab initio, esclareço que não houve a negatificação do nome da autora nos órgãos de inadimplentes, mas apenas a inclusão da dívida na plataforma “Serasa Limpa Nome”, como demonstra o documento de fls. 56-57.

Em relação ao débito cobrado extrajudicialmente, é possível observar que não houve a comprovação da sua existência pela ré.

Isso ocorre porque, ao apresentar contestação, a requerida alegou que “a parte autora foi titular do contrato 659/18523999-5, referente aos serviços de internet (Claro net Virtua), cumprindo informar ainda que esse se encontra cancelado por inadimplência” (fl. 81).

Esclareceu que, “em que pese à utilização dos serviços prestados regularmente pela ré, a parte autora permanece inadimplente até a presente data” (fl. 82).

Ocorre que a apelada não apresenta prova apta a respaldar a sua argumentação, deixando de apresentar em juízo as supostas faturas

que ensejaram a inscrição da dívida na plataforma Serasa Limpa Nome, quais sejam as de vencimento em 20/03/2021, 20/04/2021 e 20/05/2021, nos valores respectivos de R\$ 58,89, R\$ 104,99 e R\$ 71,16 (fl. 57). A contestação foi instruída apenas com *prints* de sistema interno (fls. 81-82), mas não com as faturas efetivamente enviadas para o endereço do autor.

Destarte, de rigor reformar a decisão objurgada para declarar a inexigibilidade do débito discutido na presente demanda.

Imperioso lembrar que a negativação do nome do consumidor, quando manifestamente indevida, provoca danos de caráter subjetivo que dispensam a prova do prejuízo (*dano in re ipsa*).

Ocorre que, no caso vertente, não ficou comprovada a efetiva inclusão do nome do requerente no rol dos maus pagadores.

Por outro lado, a inclusão do débito no sistema “Serasa Limpa Nome”, plataforma utilizada para negociação de dívidas negativadas ou de contas atrasadas, não se mostra suficiente, por si só, para demonstrar prejuízos que superem meros aborrecimentos, não havendo que se falar em dever de indenizar.

O site do “Serasa Limpa Nome” esclarece que “... dívidas vencidas há mais de 5 anos, como a presente, não são negativadas e que as contas atrasadas (não negativadas) não são utilizadas no cálculo do Serasa Score” (<https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/faq/>).

Assim, diante da ausência de negativação, não é hipótese de reconhecimento da presença de qualquer dano de natureza extrapatrimonial, menos ainda *in re ipsa*, competindo ao autor comprovar prejuízos suportados que superem meros aborrecimentos, o que não ocorreu.

Por fim, diante do resultado de julgamento do recurso, condeno as partes, na proporção de 50% para cada, ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Deixo de majorar a verba honorária em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, por não se tratar de recurso não conhecido ou não provido (Tema 1.059 do STJ). Fica suspensa a exigibilidade da cobrança em relação à apelante, por litigar sob os auspícios da gratuidade da justiça.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Pelo exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para declarar a inexistência dos débitos nos valores de R\$ 58,89, R\$ 104,99 e R\$ 71,16 (fl. 57) atribuídos à autora.

MARCOS GOZZO
RELATOR