



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386706

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003091-49.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante KATIA DA SILVA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MAGAZINE LUIZA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto 8141

Apelação: 1003091-49.2024.8.26.0161

Apelante: Katia da Silva Oliveira

Apelada: Magazine Luiza

Origem: Comarca de Diadema – 3ª Vara Cível

MM. Juiz: Rodrigo Sousa das Gracas

APELAÇÃO. Declaratória de inexigibilidade de crédito cumulada com pedido de indenização por dano moral.

RESPEITÁVEL SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA

INCONFORMISMO DA AUTORA. Alega que telas sistêmicas são insuficientes para comprovar a relação entre as partes e o débito inscrito. Ato ilícito. Dever de indenizar pelos danos morais.

Relação regida pelo direito do consumidor. Contrato admitido na petição inicial. Inversão do ônus probatório não é automática. Pagamento da compra de celular não comprovada ou negativa de aquisição pela autora. Aplicação do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Neste caso, a inversão do ônus da prova implicaria obrigar a requerida a produzir prova negativa, consistente na ausência de pagamento. Prova diabólica vedada. Prova documental produzida pelo requerido que demonstra a regularidade da contratação mediante assinatura eletrônica com autenticação por biometria facial. A jurisprudência reconhece a validade dos contratos firmados eletronicamente quando há elementos confirmando a negociação. Inviável desconstituir a validade do contrato.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais proposta por **Katia da Silva Oliveira** em face de **Magazine Luiza**.

A ação foi julgada improcedente (p. 151/153).

Inconformada, apela a autora sustentando, em síntese, que restou comprovado que a requerida cometeu ato ilícito ao apontar seu nome em órgão de proteção ao crédito mesmo sem comprovar qualquer contratação, devendo ser condenada a indenizar pela falha na prestação de serviço. Alega que as telas sistêmicas não são aptas a afastar seu direito. Pretende a reforma da sentença para

que seus pedidos sejam acolhidos, inclusive a indenização por dano moral (p. 156/195).

Contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 199/204).

Presentes os pressupostos de admissibilidade, dispensado o recolhimento de preparo, diante da gratuidade de justiça concedida à recorrente (p. 52/53).

É o relatório.

V O T O.

O recurso não comporta provimento.

Diferente do alegado, a relação entre as partes é admitida pela própria autora (p.105), conforme trecho destacado:

"Excelência, a parte Autora nunca negou que já manteve relação com a empresa Ré por um lapso de tempo, o que ocorre é que a Autora jamais deixou qualquer débito em aberto, ou sequer tomou conhecimento do mesmo"

Contudo, a apelante não se desincumbiu do ônus de comprovar o pagamento ou negar a aquisição do aparelho celular.

Embora se reconheça ser a relação comercial regida pelo Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova não é automática e depende da verossimilhança das alegações.

Tanto o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, quanto o artigo 373 § 1º, do Código de Processo Civil, atribuem ao julgador analisar a conveniência da medida.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, **quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente**, segundo as regras ordinárias de experiências;*

Art. 373 §1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

É inviável incumbir a requerida a prova de fato negativo, também chamada de "prova diabólica", sendo firme o entendimento nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO. CDC. **INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. VERIFICAÇÃO DE VEROSSIMILHANÇA. PROVA NEGATIVA. IMPOSSIBILIDADE. CONSONÂNCIA COM O ENTENDIMENTO DESTA CORTE SUPERIOR.** SÚMULA 83/STJ. AGRAVO DESPROVIDO. 1. "A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor" (AgInt no AREsp 1.749.651/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 19/4/2021, DJe de 21/5/2021). 2. **"É firme a orientação deste Tribunal Superior no sentido de que é inviável a exigência de prova de fato negativo"** (AgInt no AREsp 1.206.818/SP, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 24/4/2018, DJe de 2/5/2018). 3. Agravo interno desprovido. (AgInt no AREsp n. 2.271.223/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 22/5/2023, DJe de 25/5/2023).

Logo, cabia mesmo à apelante provar que pagou a compra realizada ou, ao menos, negar que tenha adquirido o aparelho celular (artigo 373, I, do Código de Processo Civil), por meio de mensagens, e-mail ou números de protocolo.

Em casos semelhantes assim decidiu esta Colenda 27ª Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ("SEM PARAR"). AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de procedência, declarando inexigíveis os débitos cobrados após outubro de 2021 (data do cancelamento do serviço), com determinação de devolução dos valores e condenação por danos morais de R\$ 5.000,00. Apelo da ré. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC). **Autor que trouxe cópias de mensagens por e-mail e WhatsApp dando conta do pedido de cancelamento feito em outubro de 2021, além de ter mencionado números de protocolo cujos áudios não foram fornecidos pela ré.** Inexigibilidade dos valores cobrados após o pedido de cancelamento que se mostra de rigor. Negativação indevida comprovada. Dano moral in re ipsa. Quantum que não merece reforma, sendo inclusive inferior ao usualmente estabelecido por esta C. Câmara em casos semelhantes. Decisão mantida. Honorários majorados. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1024655-02.2022.8.26.0114; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023).

APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de serviços de telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e repetição do indébito. Sentença de improcedência da ação. **Insurgência recursal do autor. Apresentados os protocolos de cancelamento dos serviços contratados sem impugnação por parte da ré. Débito posterior ao cancelamento**

inexigível. Repetição em dobro do valor quitado. Danos morais, cabimento. "Serasa Limpa Nome" - inclusão indevida em plataforma de cobrança, gera constrangimento e transtornos ao consumidor. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e justifica a indenização por dano moral. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Valor que se amolda às peculiaridades do caso, bem como atende às finalidades compensatória e pedagógica da referida indenização. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1014115-50.2022.8.26.0224; Relator (a): Sergio Alfieri; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2023; Data de Registro: 16/11/2023).

Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Restituição de Valores e Obrigação de Fazer. Prestação de serviços de telefonia. SENTENÇA de procedência, com a condenação da requerida ao pagamento de multa por litigância de má-fé. APELAÇÃO da requerida, pugnando pela exclusão da condenação da multa imposta a título de litigância de má-fé. EXAME: **acervo probatório, formado por e-mails trocados entre as partes, revela que a requerente solicitou o cancelamento da linha diversas vezes.** Multa por litigância de má-fé que deve ser mantida, ante a alteração da verdade dos fatos pela requerida, mas que comporta redução para dois por cento (2%) do valor atualizado da causa, ante os parâmetros da proporcionalidade e da razoabilidade, "ex vi" dos artigos 80, inciso II, e 81, "caput", do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002028-78.2022.8.26.0445; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2023; Data de Registro: 19/10/2023).

Além do contrato e nota fiscal, a requerida apresentou "selfie" da autora, obtida no momento da contratação (p. 69), fato que também não impugnado em réplica.

Assim, há prova segura da relação contratual e da origem da dívida reclamada, conforme se extrai da prova documental produzida pela requerida/apelada.

Portanto, o apontamento nos órgãos de proteção ao crédito não pode ser considerado ilícito.

A jurisprudência, atenta às constantes mudanças tecnológicas, reconhece a validade aos contratos firmados eletronicamente, sobretudo quando há elementos que confirmam a negociação.

Nesse sentido:

EMENTA: AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Desconto em benefício previdenciário. Documentos juntados pelo réu comprovam a regularidade da contratação de empréstimo consignado, assinado por meio da biometria fácil ("selfie"). LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. Autor que pretendeu obter a declaração de

inexigibilidade e a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral e material, em razão de débito que sabia ser legítimo. Litigância de má-fé caracterizada. Manutenção da multa fixada. Parâmetros estabelecidos pelo artigo 81 do CPC. RECURSO DESPROVIDO (TJ-SP Apelação Cível nº 1006428-59.2022.8.26.0438 - Relator: Afonso Bráz - 17ª Câmara de Direito Privado - 24/08/2023).

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO Empréstimo não reconhecido pela autora Demonstração, pelo réu, da regularidade da contratação eletrônica, mediante o envio de documentos de identificação e fotografia "selfie", contendo o nº do IP e horário da contratação e a geolocalização, por meio de coordenadas (latitude e longitude) - A autora foi beneficiada com crédito em sua conta bancária, decorrente deste mútuo Não ficou evidenciada a prática, pelo banco réu, de qualquer ato ilícito, que justificasse a obrigação de indenizar, nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil Sentença de improcedência da ação mantida Nos termos do artigo 85, § 11º, do novo Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na sentença, em R\$ 5.023,07, ficam majorados para R\$ 5.500,00, com a observação de ser a autora beneficiária da gratuidade da justiça Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1007801-97.2021.8.26.0297; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2023; Data de Registro: 26/05/2023).

A apelada produziu prova suficiente da regularidade da contratação, de modo que a tese de desconhecimento do débito não convence.

Não há elemento capaz de infirmar a veracidade da prova produzida pela requerida, inexistindo alegação, indícios, tampouco comprovação de fraude; também não houve comprovação de vício insanável apto ao reconhecimento da nulidade do negócio jurídico.

A respeitável sentença deu adequada solução ao litígio.

Nesse contexto, **pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

Majoro os honorários advocatícios de 10% para doze por cento (12%), com base no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade por ser a autora/vencida, beneficiária da gratuidade de justiça (artigo 98, §§ 2º e 3º, do mesmo código).

Considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO
Relator