



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038914-76.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROBERTA BUENO BERENGUEL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1038914-76.2024

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro – 4ª Vara Cível

Apelante: Roberta Bueno Berenguel

Apelada: Telefônica Brasil S.A.

Voto nº 23.646

ACÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA - Inclusão de débito na plataforma “Serasa Limpa Nome” – Autora que alega desconhecer o débito e não ter contratado os serviços da ré - Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Não acolhimento – Ré que comprovou a regularidade da contratação e a origem dos débitos reclamados pela autora – Sentença mantida - Recurso desprovido.

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 142/149, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) do valor da causa, ressalvada a gratuidade judiciária a ela concedida, bem como julgou procedente o pedido reconvenicional, “para condenar ROBERTA BUENO BERENGUEL a pagar à ré-reconvinte a quantia de R\$ 47,00 (quarenta e sete reais), corrigida monetariamente, a partir da data de vencimento da fatura (fls. 109), e acrescida de juros de mora, a contar da intimação acerca da reconvenção. Em razão da sucumbência , condeno a autora-reconvinda ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de R\$ 2.000,00, com fundamento no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, ressalvada, de todo modo, a gratuidade processual concedida à autora-reconvinda (fls. 47).”

A autora ajuizou a ação, alegando que “tomou conhecimento que a Requerida,

havia inserido no cadastro de proteção ao crédito (SERASA), suposta dívida, que nunca havia contratado com a requerida. A referida dívida é do(s) seguinte(s) contrato(s) nº: 1337044641-AMD nos valores de R\$52,44 supostamente vencido em 27/06/2023 conforme informativos das dívidas extraídas da plataforma negativa do SERASA LIMPA NOME.” Assim, “Em razão da verossimilhança e evidência dos fatos ora narrados na presente, essencialmente pela demonstração de inserção de dados negativos da parte autora, junto ao cadastro de inadimplentes, de forma equivocada, visto a INEXISTÊNCIA de relação jurídica entre as partes, requer que a RÉ exclua as informações relacionadas aos débitos debatidos nos autos, DE TODA BASE DE DADOS DO SERASA (real detentor do banco de dados) no prazo de 48 horas, sob pena de MULTA DIÁRIA no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitando a mesma ao valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).” Requereu “Seja, ao final, julgado TOTALMENTE PROCEDENTE os pretensos pedidos desta AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER, TUTELA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPATIVA E DANOS MORAIS, declarando que o débito é oriundo do seguinte(s) contrato(s): 1337044641-AMD nos valores de R\$52,44 supostamente vencido em 27/06/2023 condenando as requeridas com fulcro nos arts. 186 e 927, do CC e art. 43, §§ 1º e 5º do CDC, ao pagamento de R\$20.000,00 (Vinte mil reais) referentes ao exacerbado DANO MORAL pela inserção e manutenção de dados negativos da parte autora no SERASA, tornando ainda definitiva a tutela antecipatória pretendida, valor este que deverá ser corrigido monetariamente desde seu arbitramento e com juros moratórios desde a “negativação” conforme inteligência da Súmula 54 do STJ.”

Irresignada, a autora apelou (fls. 159/169), alegando que “a APELADA não provou a existência do debito, pois não juntou nenhum contrato ou qualquer documento pessoal da apelante que comprove a contratação, junta somente telas sistêmicas produzidas de forma unilateral (...) Não se trata de contrato, mas tela sistêmica que pode ser alterada a qualquer momento pela apelada, sequer tem indicação de número de contrato nas telas sistêmicas, logo não se trata da dívida discutida nestes autos, e a apelada junta uma única suposta fatura.” Sustenta que “O juízo a quo proferiu sentença equivocada, considerando telas sistêmicas como prova, pois a apelada não demonstrou a existência da dívida, visto que não juntou nenhum

documento assinado que de fato prove a existência da dívida, nenhum contrato ou qualquer documento pessoal da apelante, junta somente telas que podem ser alteradas pela apelada a qualquer momento sem número de contrato, única fatura.” Acrescenta que, “diante da ausência de comprovação da Apelada, a Apelante não pode ser condenada a pagar uma dívida que nem deveria existir em seu nome e muito menos ser condenada a pagar honorários em favor da Apelada no valor de R\$2.000,00, valor desproporcional e desarrazoado, quando o valor da suposta dívida é de R\$47,00, logo fere o princípio da equidade. Assim requer pela reforma da r. sentença para que julgue improcedente o pedido de reconvenção.” Assevera que, “No caso em tela, fica claro que a APELADA sabia da INEXISTÊNCIA do título a ser incluído em sua plataforma denominada SERASA, fato que, se somado as alegações em EXORDIAL, torna nítida a FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E CONDUTA ABUSIVA DA APELADA. Tal fato coaduna frontalmente na redução de SCORE do APELANTE, assim, não resta dúvida que estamos frente ao caso de RESPONSABILIDADE DA APELADA por DOLOSAMENTE incluir o nome da APELANTE em seus registros por “dívida” INEXISTENTE.” Alega, ainda, que “o juízo a quo condenou a APELANTE em má-fé, de forma equivocada pois como mencionado acima a Apelante desconhece a dívida em aberto, pois a Apelada não juntou documento que comprove a existência da dívida, as telas sistêmicas sem nenhum documento comprobatório da existência do débito em aberto.” Diante disso, requereu: “SEJA CONHECIDO, e PROVIDO o RECURSO DE APELAÇÃO, REFORMANDO a sentença nos termos das razões supracitadas, devendo ser julgado procedente os pedidos, para DECLARAR ILEGAL A INSCRIÇÃO DO NOME DA APELANTE no cadastro de inadimplentes DEVIDO A INEXISTENCIA DA DÍVIDA, bem como, DETERMINAR a exclusão de tal negativação, CONDENADO-A EM DANOS MORAIS no importe de R\$ 20.000.00, corrigidos pelo IGPM e juros legais de 1% em conformidade com as súmulas 54 desde a data do evento danoso, pois eram cobrados juros desde tal data; Requer pela improcedência do pedido de Reconvenção e se vossa excelência entender por manter, que seja minorado os valores fixados a título de honorários. 3. Seja AFASTADA A CONDENAÇÃO da multa por litigância de má fé arbitrada em R\$2.000,00 com base na fundamentação acima e SUBSIDIARIAMENTE caso Vossa Excelência entenda que houve qualquer

malfeito pela Apelante que seja fixado em seu patamar mínimo de 1%; 4. Requer a APELANTE IMPUGNAR as telas sistêmicas juntada pelo APELADO por serem provas UNILATERAIS e NÃO POSSUIR VALIDADE HEURÍSTICA.”

O recurso foi processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 173 e ss..

É o relatório.

De início, cumpre registrar que a presente demanda se submete aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, pois, dados os preceitos legais (artigos 3º e 17), a ré/apelada se caracteriza como fornecedora, ao passo que a autora/apelante se equipara a consumidora, para todos os efeitos.

Pois bem, a legislação que regulamenta as relações de consumo prevê a facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (artigo 6º, inciso VII).

Sob este enfoque, considerando a hipossuficiência da apelante, conclui-se que, à apelada competia demonstrar a efetiva contratação dos serviços de telefonia e, desse ônus ela se desincumbiu, uma vez que comprovou a regularidade da contratação dos serviços pela autora, conforme o contido às fls. 59, onde consta o link da gravação telefônica entre as partes, com a seguinte descrição: “• 00:02 minutos: O atendente da ré se apresentou e iniciou atendimento para o oferecimento de plano controle para a linha da parte autora, qual seja: (11) 94007-8466; • 03:18 minutos: O atendente da ré iniciou a confirmação dos dados cadastrais do cliente (CPF, nome completo, data de nascimento, nome da mãe e endereço de cadastro); • 08:30 minutos: O atendente da ré confirmou a finalização do procedimento para a portabilidade da linha (11) 94007-8466 para a empresa ré, com a contratação de plano controle”, cujo teor, não fora impugnado especificamente pela autora.

De observar-se, ainda, que, após a apresentação de contestação pela ré, a autora requereu a desistência da demanda (fls. 114), mas a ré manifestou discordância (fls. 126/127).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, ante a comprovação, pela ré, da regularidade da contratação e da origem débitos reclamados pela autora, de rigor a improcedência da demanda.

Nessas circunstâncias, acertada a r. sentença, que fica mantida.

Ante o desprovimento do recurso, ficam majorados os honorários advocatícios fixados na sentença, para 12% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Isto posto, **NEGA-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator