



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000390021

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1084166-73.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THAMIRES FEITOSA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 23ª 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 Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 23 de abril de 2025

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 9.775

Apelação Cível nº 1084166-73.2022.8.26.0002

Comarca: São Paulo – Foro Regional II – Santo Amaro – 6ª Vara Cível

Apelante: Thamires Feitosa Carvalho

Apelada: Claro S.A.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA MÓVEL. NEGATIVAÇÃO. ALEGAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA. ÔNUS DA PROVA. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais em ação ajuizada em face de operadora de telefonia. A autora sustenta que a negativação de seu nome foi indevida, pois não reconhece os débitos cobrados.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a cobrança e a negativação do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito foram indevidas; e (ii) estabelecer se há direito à indenização por danos morais em razão da alegada negativação indevida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A inversão do ônus da prova no âmbito do direito do consumidor não é automática, exigindo a demonstração da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência da parte, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

A relação jurídica entre as partes é incontroversa, e os documentos apresentados pela ré comprovam a contratação do serviço, sua utilização e a ausência de pagamento.

O ônus de demonstrar o pagamento dos valores impugnados recai sobre a consumidora, nos termos do art. 373, I, do CPC, encargo do qual não se desincumbiu.

A inclusão do nome da autora nos cadastros de inadimplentes decorreu do não pagamento de débitos comprovadamente existentes, configurando exercício regular de direito por parte da ré, conforme o art. 188, I, do Código Civil.

A negativação fundamentada em débito legítimo não enseja dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A inversão do ônus da prova no direito do consumidor exige demonstração da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor.

O consumidor deve comprovar o pagamento dos débitos cuja inexigibilidade alega.

A negativação decorrente de débito legítimo constitui exercício regular de direito e não gera dano moral indenizável.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CPC, art. 373, I; CC, art. 188, I.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1044518-86.2022.8.26.0002, Rel. Des. Hélio Marquez de Farias, j. 31.07.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1012160-97.2024.8.26.0002, Rel. Des. Celina Dietrich Trigueiros, j. 11.03.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação cível interposta por THAMIRES FEITOSA CARVALHO contra a r. sentença de fls. 182 a 185 que, em ação ajuizada pela consumidora em face de CLARO S.A., julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e de indenização por danos morais.

Apela a autora às fls. 195 a 216. Alega que a negativação de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito foi indevida. Afirma que, ao tomar ciência da negativação, tentou contato com a empresa, mas não obteve retorno satisfatório, o que a levou a ingressar com a ação judicial. A apelante contesta a regularidade da cobrança, argumentando que a empresa não apresentou provas suficientes para comprovar a mora e a prestação dos serviços. Destaca que não foi apresentada nenhuma fatura que demonstre a utilização dos serviços, e que o ônus da prova da regularidade da cobrança recai sobre a apelada, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Além disso, sustenta que a sentença foi parcial, pois se baseou em documentos frágeis e não comprovou a existência do débito. Alega que a negativação indevida causou danos morais, uma vez que a inclusão de seu nome nos cadastros de inadimplentes trouxe sérias restrições de crédito e constrangimentos. Pede a reforma da sentença para que seus pedidos sejam julgados procedentes, com a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais, custas processuais e honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas às fls. 223 a 233.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 237).

É o relatório.

Na inicial, narra a autora que, ao consultar os órgãos de proteção ao crédito para verificar a situação de seu CPF, deparou-se com uma cobrança da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

empresa ré referente a uma dívida de R\$315,37. Todavia, a autora alega que, apesar de ter mantido relação jurídica com a ré, jamais deixou de cumprir com suas obrigações, não reconhecendo as negativas em questão (fls. 1 a 18).

Na contestação, a ré afirmou que em análise ao sistema, foi localizado o contrato nº 136187665, habilitado em 24/10/2020, que está atrelado à linha nº (11) 98917-6371 e encontra-se cancelado por inadimplência. Aduz a ré que não efetuou a inclusão do CPF da autora nos cadastros restritivos de crédito. Afirma que as cobranças são devidas. Além disso, aduz que a linha contratada tem utilização dos serviços e ocorreu pagamentos na base, o que confirma que a autora tem vínculo com a ré, de modo que os débitos em aberto devem ser pagos, pois são devidos.

A r. sentença (fls. 182 a 185), então, julgou improcedentes os pedidos da autora.

A autora opôs embargos de declaração às fls. 188 a 191. Os embargos foram rejeitados (fls. 192).

Recorre a autora.

Em que pese o inconformismo, não há o que se alterar.

Embora a relação jurídica em questão seja de consumo, isso não significa que o ônus da prova seja automaticamente invertido.

Para que a inversão do ônus da prova fosse aceita, era imprescindível apresentar evidências mínimas que demonstrassem a plausibilidade das alegações da autora, conforme estipulado no artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor.

No caso dos autos, embora não tenha sido apresentado o contrato de telefonia móvel firmado entre as partes, a relação jurídica entre autora e ré é incontroversa.

A autora questiona os débitos que ensejaram a restrição do seu nome, afirmando que não os reconhece.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

As telas sistêmicas de fls. 63 a 82 comprovam a contratação do serviço, a demonstração de sua utilização e a ausência de pagamento.

Tendo em vista a demonstração pela ré da existência da relação jurídica entre as partes, ônus que lhe competia, restava à autora a comprovação do pagamento das faturas indicadas como em aberto, o que não ocorreu.

Demonstrada, portanto, a existência do débito, agiu a ré em exercício regular de direito (art. 188, I, do CC) ao realizar o apontamento impugnado.

Nesse sentido:

TELEFONIA MÓVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor que não implica na imediata inversão do ônus da prova – Relação jurídica entre as partes incontroversa, afirmada desde a exordial – Recorrida que apontou a existência de débitos pelo autor, decorrente do contrato de telefonia móvel firmado entre as partes – Apelante que afirma não ter deixado débitos em aberto, mas não carrou qualquer comprovante de pagamento das contas que a recorrida alega inadimplência, bem como daquelas que ensejaram a negativação de seu nome – Recorrida que agiu no exercício regular de direito ao lançar o nome do recorrente no rol de inadimplentes, diante do vencimento da dívida – Improcedência mantida – Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1044518-86.2022.8.26.0002; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2023; Data de Registro: 04/08/2023); e

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória. Prestação de serviços. Telefonia. Alegação de cobrança de valores indevidos que resultou na negativação do nome da autora. Sentença de improcedência da ação. Apelação manejada pela autora. EXAME: alegação da autora de que desconhece a dívida. Ausência de verossimilhança das alegações autorais. Endereços informados e disponibilizados nos documentos juntados pelas partes que são coincidentes. Pagamento de faturas realizado pela autora. Alegações inverossímeis que obstam a inversão do ônus da prova. Requerente que não se desincumbiu do ônus da prova, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, por não apresentar prova de cancelamento do contrato ou de pagamento da fatura relacionado ao débito impugnado. Manutenção do afastamento dos pedidos de exclusão da anotação na plataforma de restrição ao crédito e de declaração de inexigibilidade dos débitos, sendo, por corolário, inviabilizada a tese de danos morais decorrente da negativação. Sentença mantida "in totum". Honorários sucumbenciais majorados nos termos do art.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

85, §11 do CPC, observada a gratuidade de justiça deferida na origem.
RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1012160-97.2024.8.26.0002; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso. Pela atuação dos patronos da apelada nesta esfera recursal, majora-se a verba honorária em um ponto percentual, observada a gratuidade.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA