



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000400807

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016301-07.2023.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante GISELE LUCIANA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em 25ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016301-07.2023.8.26.0161

Apelante: Gisele Luciana Alves

Apelado: Claro S/A

Comarca: Diadema

Voto nº 28.057

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

I. CASO EM EXAME:

1. Trata-se de apelação cível interposta pela autora em face de sentença que decretou a improcedência com condenação por litigância de má-fé.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A controvérsia gira em torno de definir: (i) se há comprovação da existência da relação jurídica por meio de prova idônea; (ii) se a origem e regularidade do débito apontado está demonstrada; (iii) se o dano moral está caracterizado, em caso de ato ilícito comprovado; (iv) se, acaso mantida a improcedência, está configurada a litigância de má-fé e a adequação da multa imposta.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Hipótese em que a autora, invocando as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, alega, genericamente, desconhecer a origem do débito, pretendendo atribuir todo o ônus probatório à ré.

4. Relação de consumo que, por si só, não implica no reconhecimento automático do direito postulado na inicial. Inversão do ônus da prova somente cabível no caso de ser verossímil a alegação do consumidor.

5. Alegação de falsidade da assinatura aposta nos contratos. Não comprovação. Ausência injustificada na perícia grafotécnica. Preclusão da prova.

6. Elementos dos autos que demonstram a existência da relação jurídica entre as partes, bem como a utilização do serviço e a regularidade da cobrança e débitos apontados.

7. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça alertando sobre possível prática de advocacia predatória.

8. Pena por litigância de má-fé bem aplicada.

IV. DISPOSITIVO:

9. Sentença mantida. Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 297/300, cujo relatório se adota, julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais proposta por *Gisele Luciana Alves* em face de *Claro S/A*, condenando

a autora em multa por litigância de má-fé, em 2% sobre o valor atualizado da causa (art. 80, inciso II e III c.c. art. 81, *caput*, ambos do CPC), além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa corrigido, ressalvada a gratuidade judicial inicialmente concedida.

Irresignada, recorre a autora (fls. 303/358), buscando a modificação do julgado. Aduz que a controvérsia diz respeito à exigibilidade dos débitos apontados em cadastro desabonador, contudo não se comprova que os contratos e valores que ensejaram as negativas dizem respeito àqueles que foram apresentados na defesa e, portanto, considerados pela julgadora para fins de desacolher o pedido aduzido na inicial. Salienta que o não comparecimento à perícia não determina a aplicação da multa por litigância de má-fé. Destaca que os contratos apontados pela defesa não correspondem àqueles cujos débitos foram reclamados e que as assinaturas neles apostas não apresentam semelhança. Afirma que as telas sistêmicas, por si só, não se prestam a demonstrar a existência e validade daqueles contratos que ensejaram a indevida negativação, por se tratar de documento unilateral e apócrifo. Defende a inoccorrência de litigância de má-fé. Discorre sobre os princípios constitucionais que asseguram o acesso ao judiciário e que a imposição da multa provocará danos irreversíveis a sua cliente. Afirma que a ré não demonstrou a existência de débitos em aberto ou elementos que demonstrassem a regularidade dos valores reclamados. Argumenta que não se comprovou a prévia notificação do consumidor a respeito de eventuais dívidas, invocando normas da agência reguladora que entende aplicáveis ao caso. Defende a ocorrência de dano moral indenizável. Invoca a legislação e colaciona jurisprudência que entende respaldar suas teses. Pleiteia o provimento do apelo.

Recurso tempestivo, sem preparo, diante da gratuidade da justiça concedida na origem.

Com contrarrazões (fls. 362/375).

Há oposição ao julgamento virtual (fls. 379).

É o relatório.

Trata-se de ação que visa à declaração de inexigibilidade do débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, sob o argumento de que, ao efetuar uma compra de “despesas essenciais para a sua subsistência na modalidade a prazo”, a autora teve o crédito negado, sendo surpreendida com a informação de que constava a negativação do seu nome de acordo com o apontamento descrito na inicial (fls. 6/7). Salienta que não obteve contato com a empresa ré e que não recebeu qualquer comunicação a respeito da existência de débito em aberto. Menciona que o débito que ensejou a inscrição é indevido por não decorrer de transações realizadas pela autora. Discorre sobre a conduta ilícita que determina o reparo moral. Defende a injustiça do irregular apontamento nos órgãos de proteção ao crédito ou plataformas de renegociação de dívidas e a consequente responsabilidade *in re ipsa*. Assevera que a inscrição em plataformas, ainda que de negociação de dívida, diminui seu *score*. Argumenta que há responsabilidade objetiva da ré e que as normas protetivas da lei consumeristas devem ser aplicadas. Pede tutela antecipada e, por fim, o julgamento de procedência para a declaração da inexigibilidade da dívida com a condenação da ré no pagamento de dano moral e demais consectários.

Pois bem.

Inegável que a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, incidindo na hipótese a legislação que prevê a responsabilidade objetiva da prestadora.

Todavia, ainda que aplicados os institutos da legislação consumerista, em especial, o da responsabilidade objetiva e a inversão do ônus da prova, inviável a presunção do ilícito supostamente perpetrado, sem prova mínima da verossimilhança das alegações da usuária, de modo que não se pode, no caso concreto, reconhecer o direito vindicado pela autora.

Com efeito, as normas protetivas da lei consumerista invocadas, somente são aplicáveis no caso de verossimilhança das alegações do consumidor, o que não é a hipótese dos autos, ou seja, a inversão do ônus probatório não é automática. Sobre o tema: *“Não ocorre a inversão automática do ônus da prova na hipótese de relação jurídica regida pelo CDC, uma vez que é indispensável a verossimilhança das alegações do consumidor ou sua hipossuficiência, não bastando apenas o fato de a relação ser consumerista, pois a facilitação da defesa dos direitos do consumidor não significa facilitar a procedência dos seus pedidos, mas a elucidação dos fatos por ele narrados, transferindo o ônus da prova a quem, em tese, possua melhores condições de fazê-lo, em razão da assimetria técnica e informacional existente entre as partes em litígio”* (REsp 927.457/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe 01/02/2012).

Nesse sentido, também já decidiu esta C. Câmara: *“Relação de consumo que não implica o reconhecimento automático do direito postulado na inicial. Inversão do ônus da prova que somente é cabível no caso de ser verossímil a alegação do consumidor. Autora que alega singelamente desconhecer a origem da dívida, mas não nega expressamente que usufrui dos serviços prestados pela ré.”* (cf. Apelação Cível nº 1091287-55.2022.8.26.0002; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relatora: Des. CARMEN LUCIA DA SILVA; J. 31.05.2023).

Da leitura da petição inicial, verifica-se que a autora, genericamente, afirma desconhecer a origem do débito apontado, ainda que não negue a relação jurídica entre as partes.

No caso em exame, verifica-se que a autora nem sequer aponta algum número de protocolo de atendimento junto à concessionária. Não há qualquer informação ou notícia a respeito de reclamação junto à ré.

Aliás, nesse aspecto, não é crível a afirmação de que não obteve contato a ré, que, sabidamente, é empresa de grande porte e há muito estabelecida no mercado de consumo, notadamente na prestação de serviços de telefonia.

Ainda que não se exija o prévio esgotamento das vias administrativas como pressuposto para o ingresso de ação judicial, pela narrativa frágil da autora, no caso concreto, seria necessário ao menos um indicativo de que houve abertura de reclamação junto à prestadora de serviços, até para aferir a verossimilhança das alegações expostas na inicial.

Observe-se que a autora pede a gratuidade da justiça e, de plano, afirma inexistir interesse em audiência de conciliação, apresentando alegações genéricas demonstrando um único intuito de inverter o ônus da prova para

que a ré produza fato negativo com vistas, nitidamente, a obtenção de indenização.

É dizer que as argumentações da parte autora são genéricas pretendendo atribuir todo o ônus probatório à parte ré. Aliás, nesse sentido, somente poderia ser reconhecida a inversão absoluta do ônus probatório em favor do consumidor acaso houvesse verossimilhança de suas alegações, o que, como visto, não há!

Não se fala, *in casu*, de presunção de prejuízo. Nem mesmo a negativa de compra a prazo restou demonstrada, não bastando a mera alegação da parte autora.

Acresça-se a isso que a ré comprovou a existência da relação jurídica entre as partes, por meio da juntada dos contratos devidamente assinados pela consumidora.

Com efeito, embora a autora não negue que, em algum momento, tenha mantido alguma relação com a ré, a prova produzida com a resposta desmente tal versão.

Observe-se que a ré, na contestação ofertada e documentos que a instruíram, trouxe aos autos diversas cópias de contratos assinados pela consumidora.

A impugnação dos documentos não merece acolhida, pois, determinada a produção da prova pericial pelo juízo singular, esta somente não foi realizada por culpa da própria autora, que, além de não ter comparecido ao ato de colheita de material gráfico, não apresentou qualquer justificativa, apesar de intimada na pessoa de sua patrona para tal finalidade, até para que se evitasse algum prejuízo.

As telas sistêmicas apresentadas demonstram que os serviços foram disponibilizados e utilizados e que não houve o pagamento, o que implicou em cobranças e inclusão do nome da autora em cadastros de inadimplentes e outras plataformas de negociação de dívida.

No que concerne à divergência existente entre os contratos apresentados na defesa e aqueles que teriam ensejado a negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito ou a inclusão em plataformas de negociação de dívida, outra não é a sorte da autora, visto que os elementos do processo demonstram a existência da relação jurídica entre as partes e, de outro lado, a ausência de verossimilhança das alegações da autora, não determinam a inversão do ônus probatório, de modo que as telas sistêmicas apresentadas na contestação, no caso concreto, também se prestam a demonstrar a existência dos contratos e das dívidas que ensejaram os apontamentos indicados na inicial.

Ainda que os documentos assinados pela autora que instruíram a defesa não correspondam àqueles que ensejaram os apontamentos reclamados na exordial, fato é que as telas sistêmicas registram aqueles débitos descritos na petição inicial, validando a cobrança existente.

Não se nega que as cópias das telas sistêmicas das concessionárias de serviço, em regra, não são hábeis a, por si só, demonstrar a relação jurídica existente, uma vez que tais documentos não comprovam a manifestação de vontade do usuário na contratação dos serviços. Também, não se nega que ditos documentos são produzidos unilateralmente.

Todavia, os elementos dos autos, notadamente aqueles outros contratos assinados pela consumidora, evidenciam a fragilidade das suas alegações.

Portanto, a origem do débito está demonstrada pela ré. Eventual questionamento a respeito da divergência entre o valor principal e aquele efetivamente apontado em cadastros de órgãos de proteção ao crédito ou plataformas de renegociação de dívida, por certo se refere à incidência de correção monetária, juros e, eventualmente, multa contratual existente.

Comprovou-se que a dívida existe e, ainda que tivesse havido a suposta negativação, não se caracterizaria o ato ilícito indenizável, visto que, acaso ocorrido, configuraria um exercício regular de direito.

Impende registrar que, muito embora o art. 43, § 2º do Código de Defesa do Consumidor determine a notificação prévia para o apontamento negativo do nome do devedor, tal obrigação se impõe ao mantenedor do serviço de proteção ao crédito e não ao credor.

Sobre a questão, o C. Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento de que “*cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição*” (Súmula 359, STJ).

Cumpre-me anotar que os elementos constantes dos autos, sobretudo, a quantidade expressiva de ações envolvendo a mesma questão já aferidas em outros julgamentos desta Corte em nome da causídica com indícios de possível prática de advocacia predatória, já está em análise junto ao Núcleo de Monitoramento de Perfis de Demandas da Corregedoria Geral de Justiça – NUMOPEDE (Comunicado CG nº 1757/16).

Nesse sentido, são alguns precedentes deste E. TJSP em causas patrocinadas pela causídica:

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Improcedência dos pedidos autorais em primeiro grau. INEFICÁCIA DO ATO DE RECORRER PRATICADO POR ADVOGADO SEM PROCURAÇÃO NOS AUTOS. A suspeita de litigância predatória se confirmou com o não cumprimento da determinação de apresentação de instrumento de procuração atualizado, com poderes específicos e firma reconhecida. A omissão enseja o não conhecimento do recurso, ex vi do caput do art. 662 do CPC. LITIGIOSIDADE ARTIFICIAL. PRÁTICAS PREDATÓRIAS NO ÂMBITO DO PODER JUDICIÁRIO. Análise com observância das orientações do Comunicado CG 02/2017. A presente demanda é expressão de reprovável

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

abuso do direito de ação. O histórico de decisões exaradas por este E. Tribunal de Justiça reconhece a causídica que atua em prol do apelante como patrocinadora contumaz de litigiosidade artificial, reincidindo em práticas predatórias no âmbito do Poder Judiciário. Esta contenda revela mais uma das demandas deflagradas neste contexto e, portanto, apresenta-se cabível (i) que arque com o preparo recursal, além de eventuais perdas e danos suportados pela ex adversa (art. 104, § 2º, do CPC); (ii) a expedição de ofícios ao Núcleo de Monitoramento de Perfis de Demanda – NUMOPEDE e ao Conselho de Ética da OAB de São Paulo; (iii) expedição de ofício ao Conselho de Ética da OAB de São Paulo, a fim de que se apure vulneração ao art. 5º e infrações disciplinares previstas no art. 34, incisos III e IV, ambos do Código de Ética e Disciplina da OAB; e, (iv) a cominação de multa por litigância de má-fé, extensível à advogada, no importe correspondente a 5% do valor corrigido da causa, com fulcro no art. 80, III, do CPC. A ausência de pagamento implicará na expedição de ofício para cobrança judicial da dívida, além da inserção do nome nos cadastros negativos. RECURSO NÃO CONHECIDO, com determinações.” (Apelação Cível nº 1011452-41.2024.8.26.0004; TJSP: 31ª Câmara de Direito Privado; Relator (a): ROSANGELA TELLES; J. 04.12.2024).

“Ação de indenização por danos morais c/c pedido de tutela antecipada e inexigibilidade de débito. Improcedência. Anotação do nome da autora perante os órgãos de proteção ao crédito. Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor. Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a regularidade e legitimidade desta anotação. Prova documental apresentada por este que afigura-se suficiente para tanto. Dívida oriunda de empréstimo contratado pela demandante. Ausência de impugnação

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

específica em réplica acerca da contratação. Precedentes deste E. Tribunal alertando sobre possível prática de advocacia predatória por parte da patrona da autora. Aplicação de pena de litigância de má fé à autora. Imposição de referida pena que deve ser mantida. Infringência ao dever de lealdade processual caracterizado - Sentença que merece ser mantida - Recurso improvido.” (Apelação Cível nº 1027574-95.2021.8.26.0405; TJSP: 14ª Câmara de Direito Privado; Relator (a): THIAGO DE SIQUEIRA; J. 15.02.2023).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Alegação da autora de inscrição indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença que julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé, fixada em 1% sobre o valor da causa. Pretensão de reforma. Subsidiariamente a autora apelante pede a redução da multa. INADMISSIBILIDADE: Os elementos trazidos pelo réu dão crédito à versão apresentada de existência de relação jurídica entre as partes e da legitimidade dos débitos inscritos. Responsabilidade pela comunicação prevista no artigo 43, § 2º do CDC que é do órgão mantenedor do cadastro e não do credor. Frise-se que a comunicação da cessão e da negativação foi enviada para o endereço constante da ficha cadastral preenchida pela autora. Negativação que decorreu da prática de ato conservatório do direito do credor. Inexistência de danos morais. Litigância de má-fé configurada. Valor da multa bem fixado, que se mostra compatível com a gravidade do ocorrido, sendo descabida qualquer alteração. Aplicação dos arts. 80 e 81 do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1004801-81.2020.8.26.0020; TJSP: 18ª Câmara de Direito Privado Relator (a):



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ISRAEL GOÊS DOS ANJOS; J. 12.07.2021).

No mais, tendo em vista a alteração da verdade dos fatos pela autora (art. 80, II, do CPC) diante do que se pode inferir pelos elementos dos autos, entendo por correta a imposição de multa por litigância de má-fé, nos termos do art. 81 do CPC, cujo percentual foi bem fixado.

Por fim, é inegável que a parte autora vencida na demanda deve responder pela sucumbência e, o juízo singular, arbitrou a verba honorária em percentual e tomando como base de cálculo o valor da causa, em total respeito à dicção do art. 85 do CPC.

Dentro desse quadro, o apelo da autora não merece guarida, sendo de rigor a manutenção da r. sentença vergastada.

Mantida a r. sentença de primeiro grau, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante em favor do advogado da apelada para 20% sobre o valor da causa (art. 85, §11, do CPC), observada a gratuidade da justiça concedida à recorrente.

Insta frisar que não se aplica, ao caso concreto, toda a jurisprudência colacionada pela apelante.

Considero prequestionada toda a matéria à luz dos dispositivos constitucionais e legais federais colacionados, bem como relativamente aos precedentes invocados, com o intuito de possibilitar o manejo de eventuais recursos nos órgãos máximos de justiça, visto que o julgador não está obrigado a se manifestar sobre toda a jurisprudência indicada ou todos os dispositivos legais mencionados pela parte, os quais dão sustentação jurídica à sua pretensão, sendo suficiente que haja análise da matéria posta em julgamento, com a explicitação das razões pelas quais fundamenta sua decisão, como no caso.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator