



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406006

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1094002-36.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante REGINA GOMES DA MATA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 28 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.167

APELAÇÃO Nº: 1094002-36.2023.8.26.0002

**COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO – 6ª
VARA CÍVEL**

**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DR. LUIZ RAPHAEL NARDY LENCIONI
VALDEZ**

APELANTE: REGINA GOMES DA MATA

APELADO: TELEFÔNICA BRASIL S.A

DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR.
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C.C.
DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO.
COMPROVAÇÃO DO DÉBITO. IMPROCEDÊNCIA DOS
PEDIDOS.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação de indenização por danos morais c.c. declaratória de inexigibilidade de débito, julgada improcedente.
2. A autora alega negativação indevida em órgão de proteção ao crédito, diante da inexistência da dívida.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

4. A questão em discussão consiste em saber se houve negativação indevida do nome da autora e se a relação contratual com a ré é válida.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

5. A relação contratual entre as partes é incontroversa, não havendo impugnação específica da autora.
6. A negativação é válida, pois o débito foi comprovado pelos documentos juntados pela ré, inexistindo ilícito civil que justifique a indenização.

IV. DISPOSITIVO:

7. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.
8. Apelação conhecida e desprovida.

A r. sentença de fls. 223/226, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos formulados nos autos da ação de indenização por danos morais c.c. declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de tutela antecipada ajuizada por *Regina Gomes da Mata* contra *Telefônica Brasil S.A.*, e, diante da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas do processo e honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Inconformada, apela a autora (fls. 228/238). Apresenta síntese da demanda. Tece considerações a respeito do andamento processual. Reprisa argumentos da petição inicial, destacadamente acerca da alegada inserção indevida de apontamento desabonador em órgão de proteção ao crédito. Diz que o débito é

inexistente. Apega-se à tese de que os documentos juntados pela ré não comprovam a contratação. Discorre acerca do ônus da prova e a respeito da legislação consumerista. Aduz a inexistência do débito. Trata dos danos morais e em relação ao valor indenizatório a tal título, bem como acerca dos honorários sucumbenciais. Pede provimento ao apelo, bem como requer a reforma da sentença, nos termos que aduz.

Contrarrazões às fls. 242/257.

É o relatório.

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade e merece ser conhecido.

Em apertada síntese, tal como acenado no relatório acima, trata-se de ação indenizatória c.c. declaratória, em linhas gerais, sob a alegação de negativação indevida do nome do autor em órgão de proteção ao crédito, promovida pela empresa ré.

O apelo não comporta acolhimento.

A relação contratual existe, aliás, existiu, por conseguinte, infere-se que os serviços de telefone e internet foram disponibilizados à autora.

Tenho decidido que cabe à requerida o ônus de demonstrar a regularidade da contratação, não bastando, para casos como o dos autos, apenas a apresentação de telas sistêmicas. Contudo, neste feito, nota-se que foram juntados diversos documentos aptos a comprovar a regularidade da contratação, dentre eles, a indicação da fatura e comprovação de uso.

O fato de o endereço atual da autora não coincidir com o endereço para onde remetidas as faturas também é irrelevante; caberia a ela provar que, na época da emissão das faturas, residia em outro local.

É de conhecimento geral e até por regras de experiência comum subministrada pela observação do que ordinariamente acontece, nos termos do artigo 375, do Código de Processo Civil/2015 ou do artigo 6º, VIII, da Lei n.º 8.078/90 que hodiernamente as faturas são enviadas mensalmente ao endereço constante de cadastro e, ainda que sem a entrega física postal, são disponibilizadas em página eletrônica (sítio eletrônico/web/internet) ou, ainda, por aplicativo (*app*).

Dito isso, cabe à autora demonstrar os pagamentos das faturas a quais se insurge, aliás, prova esta plenamente ao seu alcance, pois bastaria, por exemplo, que tivesse efetuado a apresentação dos comprovantes de pagamentos pertinentes, seja por *pix*, Transferência Eletrônica Disponível – TED, por chancela em fatura, por recibo dado pela prestadora de serviço, enfim, contudo, não se desvencilhou a tanto, nos termos do artigo 373, do Código de Processo Civil, até porque não há recair sobre a ré a prova negativa de que não recebeu o pagamento.

Ademais, ressalte-se que, nas telas sistêmicas, os valores são outros, diversos do que os que constam na negativação. Porém, esta ação não é, por um lado, ação de cobrança, tampouco, por outro lado, ação revisional, razão pela qual descabe discutir essa divergência, que provavelmente se deve a atualização ou encargos de mora, cujo acerto não cabe discutir nestes autos, dados os limites decorrentes da causa de pedir.

Portanto, configurado o débito, enfim, o não pagamento na forma e tempo devidos, resulta que a negativação não se afigura indevida, não comportando a declaração de inexistência ou inexigibilidade de referida, tampouco dá azo a ilícito civil a acarretar a responsabilidade civil da empresa ré a justificar a indenização reclamada.

Aliás, a legislação consumerista não veda a inscrição do nome do consumidor em órgão de proteção ao crédito por débitos vencidos e não pagos, tanto que trata dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores, conforme Seção VI, artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, ainda que viabilize amplo acesso ao consumidor e a possibilidade de este promover eventuais retificações, quando presentes inexactidões.

Portanto, a dívida existe, o que leva ao resultado de improcedência dos pedidos de declaração de inexistência de débito, cancelamento de negativação e indenização por danos morais.

No mais, em relação a eventual falta de comunicação prévia à negativação, incidem os entendimentos consagrados tanto na Súmula n.º 359 do E. STJ, no sentido de que, ***“Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”*** quanto na Súmula n.º 404 do E. STJ, no sentido de que, ***“É dispensável o aviso de recebimento (AR) na carta de comunicação ao consumidor sobre a negativação de seu nome em bancos de dados e cadastros”***.

Dessa forma, nega-se provimento à apelação.

Não provido o apelo, por conseguinte, mantida a sentença e diante do trabalho adicional em grau recursal pelos advogados da ré, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor de referidos, para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa atualizado, observados os benefícios concedidos da justiça gratuita.

JOÃO ANTUNES
Relator