



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016657-50.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante ELIZEU DE MELO FEITOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1016657-50.2024.8.26.0554

Comarca: 5ª Vara Cível do Foro de Santo André – Comarca de Santo André/SP

Juíza Prolatora: Dra. Adriana Bertoni Holmo Figueira

Apelante: Elizeu de Melo Feitosa (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelado: Telefônica Brasil S/A

Voto nº 3.259 – cem

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. NEGATIVAÇÃO. Sentença que julgou improcedente o feito. Apelo do autor. Alegação de não contratação do plano móvel e de não reconhecimento dos débitos objetos da ação. Inadmissibilidade. Relação contratual devidamente comprovada. Ausência de provas suficientes para demonstrar a inexistência dos débitos ou a negativação indevida. Cobranças que são exigíveis, ante a comprovação de prestação do serviço e ausência de prova de pagamento, ônus que incumbia ao autor, na forma do art. 373, I, do Código de Processo Civil. Endereço da qualificação inicial que coincide com o do cadastro do sistema interno da telefônica. Negativação praticada em exercício regular de direito de cobrança. Inexistência de ato ilícito. Dano moral não caracterizado. Sentença mantida. Recurso desprovido. Majoração dos honorários, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Declaração de Inexigibilidade de Débito e Indenização por Dano Moral ajuizada por Elizeu de Melo Feitosa em face de Telefônica Brasil S/A, cuja sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais, por entender, a i. magistrada, que a ré demonstrou a existência de relação jurídica entre as partes, agindo, assim, no exercício regular de seu direito. Condenou-se, ainda, o autor ao pagamento das despesas e custas processuais, assim como os honorários advocatícios, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a justiça gratuita (fls. 163/165).

Inconformado, o autor apela aduzindo, em síntese, que não reconhece a dívida cobrada, jamais contratou com a ré e que a ausência de documentos comprobatórios da contratação — como cópia de contrato, gravação ou

assinatura — invalida a suposta relação jurídica. Argumenta que os documentos trazidos pela ré são internos e unilaterais, sem qualquer fé pública, insuficientes para demonstrar o vínculo. Alega que ficou demonstrada a falha na prestação do serviço e a conduta abusiva da empresa ao negatar seu nome indevidamente, o que lhe causou sérios transtornos, ensejando reparação por danos morais. Pleiteia a reforma da sentença para que seja reconhecida a inexistência da dívida, declarada a nulidade da inscrição em cadastro de inadimplentes e arbitrada indenização por danos morais compatível com a gravidade do ilícito. Requer, por fim, o provimento do recurso (fls. 168/179).

Contrarrazões a fls. 183/203.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e sem preparo, porquanto a parte autora faz jus ao benefício da justiça gratuita (fls. 68/69). O recurso está pronto para julgamento.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Ao que se infere dos autos, o autor ajuizou a presente demanda após tomar conhecimento que estaria com seu nome negativado perante os órgãos de proteção ao crédito, sendo que, ao consultar seu CPF a fim de obter mais informações, constatou-se um débito vinculado à empresa ré, referente ao contrato de nº 1339030410-AMD, nos valores de R\$ 117,47 e R\$ 42,00, com vencimento em 21/08/2023 e 21/08/2023, respectivamente.

Alega total desconhecimento quanto a origem do débito em questão, o que tem lhe causado inúmeros constrangimentos e, apesar de tentar solucionar o conflito administrativamente, todas as tentativas foram infrutíferas. Em pedido liminar, requereu a expedição de ofício aos órgãos de restrição de crédito para exclusão de seu nome, o qual foi indeferido (fls. 68/69).

A empresa ré, por sua vez, disse que o autor foi titular da linha telefônica nº (11) 91857-3461 (contrato nº 1339030410), habilitada em 03/07/2023 e desativada em 19/12/2023, por inadimplência. Sustentou que o endereço cadastrado

em seu sistema interno é o mesmo da qualificação inicial. E, que o histórico de pagamento, por si só, demonstra o uso regular do terminal e descaracteriza qualquer fraude alegada. Informou que, durante a relação contratual, o autor efetuou o pagamento de parcelas pretéritas, assim como solicitou acordo de parcelamento, o que demonstra a regularidade das contratações. Debateu que a linha foi devidamente disponibilizada e utilizada pelo autor, no entanto, não houve a contraprestação pecuniária correspondente às faturas vencidas em 21/08/2023 (R\$ 42,00), 21/10/2023 (R\$ 52,00) e 21/11/2023 (R\$ 23,47), o que totaliza R\$ 129,55. Esclareceu que os débitos são devidos e de total conhecimento do autor, agindo, assim, no exercício regular de seu direito. Apresentou extrato detalhado de ligações, as quais demonstram a utilização dos serviços. Afirmou ser incabível a responsabilização da ré pelos supostos danos morais, na medida em que o fato gerador de qualquer possível transtorno sofrido pela parte autora ocorreu por atitude própria, pois deixou de adimplir com o pagamento das faturas. Requereu a total improcedência da ação (fls. 74/99).

Réplica a fls. 155/162.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou improcedente o pedido inicial, nos seguintes termos:

“[...] Afirmou o requerente que foi surpreendido com a inclusão de seu nome na plataforma Limpa Nome do Serasa em razão de dívidas no valor de R\$ 129,55, vencidas em 21/08/2023, 21/10/2023 e 21/11/2023 referente ao contrato 1339030410-AMD, que desconhece.

Citada, a ré defendeu a legalidade da cobrança. Esclareceu que os débitos referem-se à linha nº (11) 91857-3461, com o mesmo endereço de cadastro indicado na inicial.

Houve, ainda, o pagamento de faturas pretéritas e a formalização de acordo para quitação de débitos em aberto.

Malgrado não se negue a aplicação das disposições consumeristas à hipótese, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º do CPC não tem aplicação automática, ficando condicionada à existência de verossimilhança das alegações do consumidor ou sua hipossuficiência, haja vista que o art. 6º, VIII, do CDC, não retira do demandante a obrigação de provar o fato constitutivo de seu direito.

No caso dos autos, reputo comprovada a existência de relação jurídica entre as partes.

Embora o autor tenha negado a contratação, o réu comprovou que as faturas eram enviadas para o endereço onde reside o requerente. Como se não bastasse, a linha foi constantemente utilizada, inclusive com o pagamento de faturas e existência de acordo, o que afasta a alegação de fraude.

Em réplica, o requerente limitou-se a negar a existência de relação jurídica sob a alegação de que a ré deixou de juntar contrato assinado. Contudo, inexistente ilegalidade que a contratação se dê de forma eletrônica, sem documento físico. As regras que norteiam as relações contratuais devem ser dinâmicas, amoldando-se às inovações.

Assim, reputo demonstrada a existência de relação jurídica entre as partes, de modo que impossível o acolhimento do pleito.

Isto posto, julgo IMPROCEDENTE o pedido formulado na inicial. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora no reembolso das custas e despesas processuais e no pagamento de honorários advocatícios que

arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa, atentando-se para a gratuidade processual anteriormente concedida.

Pois bem. Como se vê, tem-se por correta a solução dada à lide pela nobre Magistrado de primeira instância.

Constata-se, da leitura dos autos, que a relação existente entre as partes constitui-se típica relação de consumo, havendo de um lado o consumidor e de outro, o fornecedor, de modo que as questões mencionadas devem ser analisadas à luz das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática. A lei define que se deva preencher os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações. E, não sendo caso de inversão do ônus probante, aplicam-se as regras gerais previstas no art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, segundo o qual incumbe à parte autora comprovar os fatos constitutivos do direito alegado.

No caso concreto não existem indícios sintomáticos dos fatos narrados, eis que o conjunto probatório amealhado não fornece subsídios para prestigiar a versão inicial apresentada pela autora, que não cumpriu com o ônus que lhe competia. Isso porque, não obstante as informações de que desconhece o débito negativado e não se relacionou com a empresa ré, o endereço que consta nas faturas de consumo emitidas coincidem com o endereço qualificado na própria inicial. E, assim sendo, bastava a singela demonstração de que todas as faturas emitidas foram adimplidas, o que não o fez.

A alegação genérica de desconhecimento da origem do débito não se sustenta contra a prova de existência da relação jurídica entre as partes, sobretudo diante da presunção de outros pagamentos e do histórico detalhado de consumo, haja vista que iniciada a prestação de serviços ao autor em 03/07/2023, o débito em questão se refere apenas a meses pontuais (08/2023, 10/2023 e 11/2023).

Nota-se, nesse viés, que o autor ficou na cômoda posição de apenas deixar a prova para a ré, como se não fosse de sua obrigação o dever de cooperar para

o julgamento justo, como determina o art. 6º, do CPC¹.

Por outro lado, observa-se que a parte ré apresentou os *prints* de telas de cadastro do contrato inadimplido e período de funcionamento da linha (fls. 81/85), registro de notificação de inadimplência (fls. 86), histórico de consumo (fls. 87 e 143/150), extrato de consulta do SCPC e Serasa (fls. 93 e 131/133) e extratos das faturas de consumo (fls. 134/142). E mais. Conquanto a ré não tenha apresentado o contrato de prestação de serviços firmado entre as partes, como era ônus exclusivo seu fazer², sua conduta somente seria considerada ilícita se o autor houvesse comprovado que não se beneficiou dos serviços inadimplidos que deram origem aos apontamentos.

Verifica-se, pois, que inexistente prova nos autos de que a restrição ao nome do autor foi realizada ou mantida de forma indevida, eis que ausentes provas nesse sentido.

Conclui-se, assim, que o autor efetivamente se utilizou dos serviços prestados pela ré, mas não os pagou de modo integral, o que legitima os atos restritivos (negativação), sendo incabível, portanto, a declaração de inexistência do débito ou a pretendida indenização por dano moral.

Cito precedentes desta C. Câmara para casos parelhos:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos morais – Serviços de telefonia - Sentença de improcedência - Irresignação da autora – Alegação de que não pactuou os contratos negativados - Débito inexistente inscrito em órgão de proteção ao crédito – Relação jurídica suficientemente comprovada - Pretensão de reconhecimento de inexistência descabida - Quitação não demonstrada - Negativação do nome da autora que constitui exercício regular do direito, nos termos do art. 188, inc. I, do CC - Dano moral não

¹ Art. 6º. Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva.

² CDC, art. 6º, VIII, c/c. CPC, art. 373, II.

caracterizado - Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, §11, do CPC – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007387-19.2023.8.26.0010; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2024; Data de Registro: 09/07/2024)

RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Inversão do ônus da prova incabível no caso, por não se vislumbrar hipótese de verossimilhança ou de hipossuficiência técnica do consumidor. Inadimplência do apelante em relação às mensalidades vencidas de 07 de outubro a 17 de dezembro de 2014, referentes ao contrato nº08048038117, que não têm qualquer vinculação com as parcelas tidas por indevidas em demanda anterior. Inscrição do nome do devedor em cadastro de inadimplentes que se tem por legítima. Exercício regular de direito da credora. Compreensão do art. 188, I, do Código Civil. Declaração de inexigibilidade dos valores já considerados indevidos por sentença proferida no feito anterior, que não se admite, devendo o apelante, se o caso, postular a execução do outro julgado em sede própria. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 0002809-16.2015.8.26.0655; Relator(a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Várzea Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/04/2019; Data de Registro: 26/04/2019).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença que julgou improcedentes os pedidos do autor. Apelação do consumidor. Relação contratual que se tem por incontroversa. Alegação de que houve cancelamento dos serviços indicados nos débitos objeto da ação. Consumidor que "não se recorda de ter deixado qualquer débito em aberto". Cobranças que são exigíveis, ante a comprovação de prestação do serviço e ausência de prova de pagamento, ônus que incumbia ao autor, na forma do art. 373, I, do Código de Processo Civil. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1090350-11.2023.8.26.0002; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SERVIÇO DE TELEFONIA. Autor que pretende o reconhecimento da inexigibilidade de débitos referentes a fornecimento de serviço de telefonia, bem como indenização por danos morais por negativação indevida ao fundamento de inexistência dos débitos. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Existência dos débitos devidamente comprovada. Sistema da ré que discrimina dados pessoais do consumidor, além de histórico de faturas. Requerente que não se desincumbiu de seu ônus processual a corroborar suas alegações. Inocorrência de danos morais. Débitos devidos. Print de tela de cadastro de inadimplentes não oficial. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido". (Apelação Cível 1064480-61.2023.8.26.0002; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Data do Julgamento: 25/03/2024)

Ante o exposto, meu pronunciamento final é pelo **DESPROVIMENTO** do recurso, mantendo-se, por consequência, a r. sentença como proferida. O apelante fica condenado, na forma estabelecida na r. sentença, ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais majoro para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa (artigo 85, §§2º e 11, do CPC), com observância à gratuidade da justiça.

EDUARDO GESSE

Relator