



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2365441-78.2024.8.26.0000, da Comarca de Franca, em que é agravante ELENIR DA SILVA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é agravado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.237

Agravo de Instrumento nº 2365441-78.2024.8.26.0000

Comarca: Franca – 2ª Vara Cível

Agravante: Elenir da Silva Costa

Agravado: Claro S/A

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Telefonia. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Insurgência contra a r. decisão que determinou à autora-agravante que *demonstre prévia tentativa de resolução extrajudicial junto à parte contrária, cujo comprovante poderá ser feito mediante a juntada de protocolo junto à SAC's, ouvidorias, cópia de reclamação junto a plataformas tais quais consumidor.gov e o Reclameaqui, cópia de procedimento junto ao PROCON e até mesmo notificação extrajudicial*. Descabimento. Não se ignora o Enunciado n. 11 da Corregedoria Geral de Justiça deste E. Tribunal, que assim dispõe: “*A admissibilidade de ação declaratória de inexistência de débito lastreada na prescrição da pretensão de cobrança, proposta em razão de anotação em plataforma de negociação de dívidas, é condicionado, sob o enfoque do interesse de agir, à comprovação de prévio pedido administrativo de exclusão do apontamento ao órgão mantenedor do cadastro e do banco de dados, não atendido em prazo razoável*”. Ocorre que, na hipótese dos autos, não se trata de ação declaratória lastreada em dívida prescrita, mas na inexistência de relação jurídica entre as partes no tocante à contratação de determinada linha telefônica. Ademais, verifica-se que o feito não se encontra na fase inaugural, pois já foram apresentadas contestação e réplica. Soma-se, ainda, que, à luz do princípio da inafastabilidade da jurisdição (artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal), não cabe condicionar, salvo raras exceções, e às quais não se subsume o caso posto, o livre exercício do direito de ação ao prévio esgotamento das vias administrativas. A questão relativa à inversão do ônus da prova não foi objeto da decisão impugnada, de sorte que não pode ser apreciada na presente oportunidade, sob pena de supressão de instância. **Recurso provido, com determinação.**

Cuida-se de agravo de instrumento interposto por Elenir da Silva Costa contra a decisão copiada às fls. 106/113, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais, por si ajuizada em desfavor de Claro S/A, determinou à autora-agravante que *demonstre prévia tentativa de resolução extrajudicial junto à parte contrária, cujo comprovante poderá ser feito mediante a juntada de protocolo junto à SAC's, ouvidorias, cópia de reclamação junto a plataformas tais quais consumidor.gov e o Reclameaqui, cópia de procedimento junto ao PROCON e até mesmo notificação extrajudicial.*

Na minuta de fls. 01/11, sustenta, em resumo, que o *decisum* viola o direito de acesso à justiça; que deve ser aplicado ao caso as normas consumeristas, como a inversão do ônus da prova. Aduz, ademais, que tentou resolver a questão extrajudicialmente, porém sem sucesso.

Nesses termos, pede a atribuição de efeito suspensivo ao recurso. No mérito, requer seja determinado o prosseguimento do feito *sem a imposição de comprovação da tentativa de resolução junto ao PROCON ou Reclame Aqui.*

Deferido o efeito suspensivo (fls. 124/125).

Sem contraminuta.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Cuida-se, na origem, de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Em síntese,

sustenta a autora-agravante, que tomou conhecimento do fato de haver um chip de número 99154-4945 vinculado ao seu CPF, afirmando que não contratou referido serviço. Aduz que requereu o cancelamento da linha telefônica junto à ré-agravada, porém sem êxito.

Concedida a gratuidade de justiça à autora e determinada a citação da ré (fls. 23/25), após a apresentação da contestação e da réplica, sobreveio a decisão agravada determinando à autora-agravante que *demonstre prévia tentativa de resolução extrajudicial junto à parte contrária, cujo comprovante poderá ser feito mediante a juntada de protocolo junto à SAC's, ouvidorias, cópia de reclamação junto a plataformas tais quais consumidor.gov e o Reclameaqui, cópia de procedimento junto ao PROCON e até mesmo notificação extrajudicial.*

Pois bem.

Não se ignora o Enunciado n. 11 da Corregedoria Geral de Justiça deste E. Tribunal, que assim dispõe: “*A admissibilidade de ação declaratória de inexigibilidade de débito lastreada na prescrição da pretensão de cobrança, proposta em razão de anotação em plataforma de negociação de dívidas, é condicionado, sob o enfoque do interesse de agir, à comprovação de prévio pedido administrativo de exclusão do apontamento ao órgão mantenedor do cadastro e do banco de dados, não atendido em prazo razoável*”.

Ocorre que, na hipótese dos autos, não se trata de ação declaratória lastreada em dívida prescrita, mas na inexistência de relação jurídica entre as partes no tocante à contratação da linha telefônica n. 99154-4945 (Franca/SP).

Ademais, verifica-se que o feito não se encontra na fase inaugural, pois, como mencionado, já foram apresentadas contestação e réplica.

Soma-se, ainda, que, à luz do princípio da inafastabilidade da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisdição (artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal), não cabe condicionar, salvo raras exceções, e às quais não se subsume o caso posto, o livre exercício do direito de ação ao prévio esgotamento das vias administrativas.

Por fim, cumpre observar que a questão relativa à inversão do ônus da prova não foi objeto da decisão impugnada, de sorte que não pode ser apreciada na presente oportunidade, sob pena de supressão de instância.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso, para determinar o regular prosseguimento do feito.

ISSA AHMED
Relator