



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419580

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020659-98.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CAROLINE ASSUNÇÃO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1020659-98.2023.8.26.0004

APELANTE: ANA CAROLINE ASSUNÇÃO DE CARVALHO

APELADO: TELEFONICA BRASIL S.A.

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL IV – LAPA - 3ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ DE DIREITO: SIDNEY TADEU CARDEAL BANTI

VOTO Nº 27.020

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Inscrição em órgãos de proteção ao crédito. Legitimidade Do Débito Comprovada. Exercício Regular De Direito. Danos Morais Não Configurados. Recurso Desprovido. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e de indenização por danos morais, mantendo a legitimidade da cobrança realizada por empresa de telefonia e a regularidade da negativação do nome da autora, condenando-a ao pagamento de custas honorários advocatícios. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) determinar se a inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes decorreu de débito inexistente ou irregularmente cobrado; (ii) estabelecer se a inclusão de seu nome no cadastro de inadimplentes enseja indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR O credor pode negatizar o nome do devedor quando houver débito legítimo e devidamente comprovado, configurando exercício regular de direito, nos termos do art. 188, I, do Código Civil. No caso concreto, a empresa ré demonstrou a existência da relação contratual e do débito mediante apresentação de faturas e histórico de utilização dos serviços, cumprindo o ônus da prova previsto no art. 373, II, do CPC. A ausência de impugnação específica da autora aos documentos apresentados pela ré reforça a presunção de veracidade das provas juntadas, conforme dispõe o art. 341 do CPC. A falta de notificação prévia da negativação não pode ser imputada à empresa ré, pois, conforme a Súmula 359 do STJ, essa obrigação cabe ao órgão mantenedor do cadastro. A inclusão do nome do consumidor em cadastros restritivos de crédito, quando lastreada em débito legítimo, não configura ato ilícito e não gera direito à indenização por danos morais, conforme jurisprudência consolidada do STJ e do TJSP. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A negativação do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, quando fundada em débito

legítimo e devidamente comprovado, constitui exercício regular de direito e não enseja indenização por danos morais. A ausência de impugnação específica dos documentos apresentados pelo credor reforça a presunção de veracidade da dívida, nos termos do art. 341 do CPC. A falta de notificação prévia da negativação não pode ser imputada ao credor, conforme disposto na Súmula 359 do STJ. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 341 e 373, II; CC, art. 188, I; Súmula 359 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1021710-44.2023.8.26.0005, Rel. Rômolo Russo, j. 26.02.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1011251-79.2024.8.26.0576, Rel. Claudia Menge, j. 13.02.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1092240-82.2023.8.26.0002, Rel. Milton Carvalho, j. 23.07.2024.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 221/222, que julgou improcedentes os pedidos e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça anteriormente concedida.

Inconformada, a autora apela (fls. 225/235).

Sustenta, em síntese, que a ré não apresentou documentos idôneos que comprovassem a existência da dívida, como o contrato assinado. Alega que a documentação apresentada, em especial, telas sistêmicas e faturas, não são suficientes para validar a cobrança. Afirma, ainda, que a inclusão de seu nome no cadastro de inadimplentes causou danos morais, afetando seu crédito e gerando uma lesão à sua honra. Requer a reforma da sentença, com a declaração de inexistência da dívida e condenação da ré por danos morais no valor de R\$20.000,00, além da condenação em honorários advocatícios.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e

contrarrazoado (fls. 239/250).

É o relatório.

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente seus incisos II e III, ambos do CPC, tendo sido apresentadas as razões de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Trata-se de ação movida por Ana Caroline Assunção de Carvalho em face de Telefonica Brasil S.A., fundada em contrato de prestação de serviço de telecomunicação, sob a alegação de inexistência da dívida inscrita indevidamente no cadastro de inadimplentes do Serasa, cuja inclusão, segundo a autora, gerou danos morais.

A apelante alega que não reconhece a dívida que motivou sua inclusão no cadastro de inadimplentes, argumentando que a apelada não apresentou qualquer contrato ou documento formal que comprove a existência de relação jurídica entre as partes. Alega, ainda, que as telas sistêmicas juntadas pela apelada, além de não serem provas suficientes da existência do débito, são documentos unilaterais.

Por sua vez, a ré, em sua defesa, sustentou que a inscrição foi legítima, amparada por documentos aptos e pela existência de débito contratual não quitado.

O Juízo singular julgou o pedido improcedente por entender que *“No caso dos autos demonstrou-se a regularidade da dívida através das faturas juntadas à contestação, as quais não foram impugnadas de forma específica quanto ao seu conteúdo pela autora.*

Aliás, ao se determinar esclarecimento sobre o uso da linha, não soube responder.”

E o entendimento da r. sentença deve prosperar, não trazendo a parte apelante elementos suficientes a ilidir seu embasamento.

Pois bem.

A demandante não negou a existência da relação contratual com a ré, limitando-se a alegar que não reconhecia a dívida específica inscrita em órgãos de proteção ao crédito.

No entanto, a ré apresentou documentos que comprovaram a contratação e a prestação regular dos serviços de telefonia móvel, bem como o histórico de utilização e cobrança das faturas em aberto, nos termos do art. 373, II, do CPC, que atribui ao réu o ônus de demonstrar a regularidade da relação jurídica.

Outrossim, a ausência de impugnação específica e fundamentada por parte da autora aos documentos apresentados pela ré reforça a presunção de veracidade dos mesmos, conforme estabelece o art. 341 do CPC.

Ainda, tal como apontado pelo juízo de primeiro grau, a autora, após decisão que determinou que esclarecesse se em algum momento fez uso da linha (11) 3622-9261, manteve-se inerte (fls 192, 197 e 201).

Por outro lado, não há pedido específico para reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes, o que revela contradição da autora ao pleitear a inexistência do débito,

enquanto admitia, tacitamente, a relação contratual com a requerida. Essa omissão inviabiliza qualquer análise que pudesse dissociar o débito de sua origem contratual.

Ressalte-se que a ausência de protocolo de tentativa de solução extrajudicial pela autora enfraquece suas alegações, uma vez que não demonstrou ter buscado administrativamente resolver a questão com a ré. Ainda que a reclamação prévia não seja condição para propositura da ação, sua ausência prejudica a demonstração de verossimilhança das alegações autorais.

Ademais, os elementos constantes nos autos evidenciam que a inscrição do nome da apelante nos órgãos de proteção ao crédito decorreu de débitos legítimos oriundos de relação jurídica contratual comprovada. A divergência de valores apontada refere-se, conforme bem analisado na sentença, a encargos moratórios sobre as faturas inadimplidas, os quais não configuram irregularidade.

Quanto à ausência de notificação prévia à negativação, a Súmula 359 do STJ estabelece que a responsabilidade por tal comunicação é do órgão mantenedor do cadastro e não do credor. Dessa forma, eventual falha na notificação não pode ser imputada à ré.

Melhor sorte não assiste à apelante no que tange aos danos morais experimentados.

A inscrição em órgãos de proteção ao crédito, quando respaldada por débito legítimo, não configura, por si só, ato ilícito ensejador de indenização por danos morais, conforme consolidado pelo STJ.

No presente caso, a autora não comprovou a irregularidade da cobrança ou qualquer conduta abusiva por parte da ré que justificasse o pedido de reparação. A legitimidade da negativação afasta a possibilidade de reparação por danos morais.

Logo, a r. sentença proferida está em consonância com precedentes do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que reconhecem a regularidade da negativação quando amparada por débito legítimo e devidamente comprovado pelo credor:

Apelação. Prestação de serviços de telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do consumidor. Desacolhimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º do CDC). Incidência da legislação consumerista e possibilidade de inversão do ônus da prova que não implicam, ordinária e necessariamente, em solução jurídica favorável ao consumidor, posto que o CDC não é um diploma de mão única. Inversão objeto do art. 6º, inc. VIII, da Lei n. 8.078/90, que não se opera de forma automática. Comprovação da relação contratual mantida entre as partes e do débito pendente. Prints de telas do sistema interno conjugados com faturas emitidas. Admissibilidade de outras provas, em conjunto com as telas sistêmicas. Precedentes. Autora que não nega a prestação de serviços. Exigibilidade do débito reconhecida. Danos morais. Indenização incabível. Inexistência de comprovação do regular pagamento que torna legítima a inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes. Exercício regular de direito da empresa-ré. Exegese do art. 188, I, do Código Civil. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1021710-44.2023.8.26.0005; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Faturas de consumo de serviços de telefonia móvel. Sentença de improcedência, com imposição de multa por litigância de má-fé. Insurgência da autora. - Vínculo contratual. Faturas e identidade de dados da autora com os espelhos de telas extraídas do banco de dados da ré. Comprovação suficiente. - Inadimplemento caracterizado. Anotação de nome em plataforma de negociação de dívida referente a débito existente e não pago. Valor devido. Débito exigível. Exercício regular de direito pela credora. Inexistente dever de indenizar, porque não verificada a prática de ato ilícito. - Litigância de má-fé caracterizada. Penalidade cabível e bem fixada. Manutenção. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1011251-79.2024.8.26.0576; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. Alegação da autora que houve a negatивação indevida de seu nome pela ré. Farto

conjunto probatório trazido pela ré atestando a regularidade da avença e dos valores dela provenientes. Cobrança legítima. Negativação que constitui exercício regular de direito. Danos morais. Descabimento. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1092240-82.2023.8.26.0002; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2024; Data de Registro: 23/07/2024)

Portanto, a manutenção da r. sentença é medida que se impõe.

Em razão da sucumbência da autora nesta fase recursal, majoro os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça que lhe foi concedida.

Diante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora