



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420996

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091144-92.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEX REIS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MOURÃO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação n. 1091144-92.2024.8.26.0100

Voto n. 35.054

Comarca: São Paulo (Foro Central – 3ª Vara Cível)

Apelante: Alex Reis dos Santos

Apelada: SKY Serviços de Banda Larga Ltda.

MM. Juiz: *Diego Mathias Marcussi*

Consumidor e processual. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral julgada improcedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pelo autor.

A pretensão declaratória deve ser acolhida, porque a existência da dívida não foi comprovada, sendo insuficiente apenas print do sistema de informática da fornecedora. Dano moral, todavia, não configurado. Cobrança da dívida por meio da plataforma QueroQuitar. Caso que não ostenta nenhuma peculiaridade que, em tese, pudesse excepcionalmente implicar abalo psicológico significativo e, portanto, indenizável.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I – Relatório.

Trata-se de apelação interposta por Alex Reis dos Santos contra a sentença de fls. 130/132, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral ajuizada em face da SKY Serviços de Banda Larga Ltda., impondo àquele os ônus da sucumbência, arbitrando a verba honorária em 10% (dez por cento) do valor da causa (R\$ 10.088,28 – fls. 19),

atualizado monetariamente, “*observada a gratuidade da justiça concedida (fls. 72)*”.

Este recurso pugna pela integral reforma do *decisum*, a fim de que a demanda seja julgada procedente, nos termos das razões recursais de fls. 135/151.

Contrarrazões a fls. 155/163, requerendo a manutenção do pronunciamento judicial atacado.

II – Fundamentação.

Esta apelação pode ser conhecida, uma vez que preenche os pressupostos de admissibilidade, comportando, ademais, provimento parcial.

Anote-se, inicialmente, que o apelante sustenta que a dívida cobrada por meio da plataforma QueroQuitar **não existe**, razão pela qual não se aplica ao caso concreto a suspensão processual ordenada pelo C. Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais n. 2.092.190/SP, 2.121.593/SP e 2.122.017/SP, submetidos ao regime dos recursos repetitivos, nos quais se definirá “*se a dívida prescrita pode ser exigida extrajudicialmente, inclusive com a inscrição do nome do devedor em plataformas de acordo ou de renegociação de débitos*” (sem grifo no original).

O pedido declaratório deve ser acolhido, porquanto, tendo o apelante negado a existência do débito cobrado por meio da aludida plataforma, cumpria à apelada ter demonstrado o contrário, não apenas porque se trata de relação de consumo, mas também porque não se pode exigir da parte a prova de fato negativo.

Desse ônus do qual, todavia, a apelada não se desincumbiu, não servindo a esse desiderato somente o *print* de seu sistema de informática reproduzido a fls. 76.

A propósito, invocam-se os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça, inclusive deste órgão colegiado:

ENERGIA ELÉTRICA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. *Autora que pretende a declaração de inexigibilidade dos débitos indicado na inicial, sob o argumento de que desconhece a origem das dívidas, buscando, também, a retirada de seu nome dos cadastros de proteção ao crédito e indenização por danos morais decorrentes da negativação. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Débito inexigível. Prestadora de serviços que não se desincumbiu do ônus de comprovar a licitude das dívidas apontadas (art. 6º, VIII, do CDC). Prints de telas sistêmicas que, por si só, não se mostram hábeis a demonstrar a origem das dívidas. Precedentes. Ré que alega ser a autora titular da unidade consumidora desde janeiro/2022, contudo, defende a legalidade de apontamentos de débitos referentes aos anos de 2019, 2020 e 2021. Conduta que tangencia a litigância de má-fé. Ausência de anotações preexistentes. Danos morais in re ipsa. Inaplicabilidade da excludente prevista na Súmula nº 385 do E. STJ. Quantum indenizatório arbitrado em patamares razoáveis e proporcionais. Sentença reformada. Recurso provido.* (25ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1043519-65.2024.8.26.0002 – Relatora Mary Grün – Acórdão de 28 de fevereiro de 2025, publicado no DJE de 13 de março de 2025, sem grifo no original).

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO. *Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais. Inclusão do nome da autora nos cadastros de devedores inadimplentes. Relação de consumo. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Débito declarado inexigível e indenização fixada em R\$13.432,88. Apelo da ré. Ausência de comprovação da existência de relação jurídica entre as partes, a qual deveria ter sido produzida pela ré, tanto porque não é possível ao autor a prova de fato negativo, quanto porque é seu o ônus de demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do demandante (art. 373, inc. II, do CPC). Meros "prints" de tela de sistema de computador que não se prestam a comprovar as alegações deduzidas na contestação, uma vez que foram produzidos e editados de forma unilateral pela apelada. Contratação que teria sido efetuada de forma presencial em uma das lojas da ré, que não*

juntou aos autos a documentação apresentada pelo contratante no balcão de atendimento. Se houve algum tipo de fraude, ainda que quaisquer terceiros tenham tido atuação decisiva na prática de tal ilícito, o fato não teria se consumado caso tivessem sido tomadas providências efetivas por parte da ré. Negligência que lhe acarreta o dever de arcar com as consequências do fato ilícito, pois exerce atividade lucrativa. Responsabilidade objetiva da concessionária de serviço público (art. 14 do CDC). Dívida declarada inexigível. Negativação indevida. Dano moral caracterizado "in re ipsa". Indenização devida. Valor arbitrado pelo juízo "a quo" que não comporta modificação, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e da ofensora. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (33ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1010056-32.2024.8.26.0003 – Relatora Carmen Lúcia da Silva – Acórdão de 11 de março de 2025, publicado no DJE de 13 de março de 2025, sem grifo no original).

APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade dos débitos imputados em nome da autora referentes ao relógio medidor n. 14004056 e condenar a ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$ 7.000,00, acrescido de correção monetária pela Tabela do TJSP a partir do arbitramento (data da sentença) e juros de 1% ao mês a contar do evento danoso, além da repetição do indébito (R\$ 112,26) corrigido monetariamente a partir da data do desembolso pela Tabela do TJSP e juros de 1% ao mês a partir da citação. Inconformismo da concessionária ré. Autora alegou que teve seu nome inscrito junto aos órgãos de proteção de crédito por débitos originados de relógio medidor que desconhece. Relação de consumo. Pretensa instalação de dois relógios medidores no endereço da autora. Requerida que acostou "prints" de seus sistemas internos que não bastam para a comprovação da contratação alegada. Ônus da prova da qual a requerida não se desincumbiu. Aplicação do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Cobrança e negativação indevidas, bem configuradas. Declaração de inexigibilidade que é de rigor. Dano moral in re ipsa. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Ausência de restrição prévia. Quantificação. Indenização fixada em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade que não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (35ª Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1007840-75.2023.8.26.0604 – Relatora Ana Maria Baldy – Acórdão de 12 de março de 2025, publicado no DJE de 14 de março de 2025, sem grifo no original).

Não há que se falar, contudo, na condenação da apelada ao pagamento de indenização por dano moral.

Na lição de Yussef Said Cahali, dano moral é *“tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido, no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade, no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento social”* (Dano moral. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005. Páginas 22/23).

Conforme Antônio Jeová Santos, *“o dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo”*, porquanto *“se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento”*, destacando, ademais, *“que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização”*, exigindo assim, o reconhecimento do dano moral, *“determinada envergadura”*, uma vez que *“as sensações desagradáveis, por si só, e que não tragam em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas”*, na consideração de que não se pode negar a existência de *“um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral”* (Dano moral indenizável. 6ª edição. Salvador: Editora JusPODIVM, 2016. Página 81).

À luz dessa lição doutrinária, forçoso concluir que os fatos narrados na petição inicial não caracterizam a ocorrência de dano

moral, uma vez que o instituto não é panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna, mormente as decorrentes da massificação das relações jurídicas, atrelada à globalização e ao desenvolvimento tecnológico.

De dano moral só se poderia cogitar se tivesse ocorrido algum fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação ou dor.

Cumpre anotar que esta C. Câmara entende que “*a mera cobrança indevida, sem negativação, somente gera dano moral indenizável em situações excepcionalíssimas, quando demonstrado que a cobrança realizada extrapola o direito de perseguição do crédito, causando ao consumidor especial incômodo e frustração*” (Apelação n. 1014616-03.2020.8.26.0344 – Relator Artur Marques – Acórdão de 19 de julho de 2021, publicado no DJE de 30 de julho de 2021).

Corroborando o expendido, invocam-se os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência - Insurgência da requerente. IRDR 51 - Hipótese dos autos que, embora trate de inscrição de débito no cadastro Serasa Limpa Nome, diz respeito a dívidas inexistentes e não meramente prescritas, distinguindo-se, assim, da matéria cuja discussão em juízo foi suspensa por ocasião do recebimento do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas referente ao tema 51 (processo nº 2026575-11.2023.8.26.0000), pelas Turmas Especiais Reunidas de Direito Privado 1, 2 e 3, desta Corte. COBRANÇA EXTRAJUDICIAL - Impossibilidade - Débitos em exame cuja inexistência restou incontroversa - Ausência de negócio jurídico válido a corroborar as respectivas cobranças - Anotação de débito em plataforma digital de cadastro de dívidas ("Serasa Limpa Nome", "Acordo Certo", "Quero Quitar" etc) que representa inequívoco ato de cobrança - Determinação para que a requerida exclua tais registros que se impõe - Sentença reformada neste ponto. DANOS

MORAIS - Dívidas objeto de discussão nos autos que não ensejaram efetiva inscrição do nome e dos dados da autora em cadastro de proteção ao crédito - Mera anotação em cadastro de cunho administrativo, destinado a negociação de dívidas, que, por si só, não enseja dano moral - Cobranças de débitos inexistentes que na hipótese também não extrapolaram os meros aborrecimentos não indenizáveis, tampouco ensejando comprovada redução do score da requerente - Danos morais não configurados - Precedentes desta C. 38ª Câmara de Direito Privado. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Verba honorária sucumbencial que, tendo sido regular e suficientemente fixada pelo D. juízo a quo, com observância do efetivo proveito econômico obtido no feito pelas partes, não merece reparo - Sentença reformada em parte - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (38ª Câmara de Direito Privado — Apelação n. 1003131-10.2023.8.26.0438 — Relator Lavínio Donizetti Paschoalão — Acórdão de 27 de outubro de 2023, publicado no DJE de 31 de outubro de 2023, sem grifo no original).

Apelação e Recurso adesivo. Ação de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Reconhecimento da inexigibilidade dos débitos e condenação da ré ao pagamento de danos morais em favor da autora. Dívida que consta em consulta ao portal de negociação "Quero Quitar". Acesso restrito à credora e à devedora. Ausente demonstração de que houve negativação perante terceiros. Danos morais não configurados. Impossibilidade de majoração da condenação em danos morais, ante o seu afastamento. Sentença parcialmente reformada. Recurso de apelação parcialmente provido e recurso adesivo não provido. (33ª Câmara de Direito Privado — Apelação n. 1029118-98.2023.8.26.0001 — Relatora Ana Lúcia Romanhole Martucci — Acórdão de 5 de março de 2025, publicado no DJE de 7 de março de 2025, sem grifo no original).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de crédito c.c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência, com a declaração de inexigibilidade do crédito. Insurgência do requerente. DANO MORAL não configurado, pois ausente circunstância grave o bastante para gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do comportamento habitual do requerente. A simples cobrança indevida, inclusive com a inserção do nome do devedor em plataforma de renegociação de dívidas, não tendo qualquer reflexo deletério nos direitos de personalidade do indivíduo, por si só, é insuficiente à laceração da subjetividade. VERBA SUCUMBENCIAL readequada, de acordo com a fração da lide em que vencida cada qual das partes, nos termos do art. 86, caput, do Código de Processo Civil. CONCLUSÃO. Sentença parcialmente reformada, no que atine ao ônus sucumbencial, de modo que cada parte responda por metade das custas e despesas processuais, assim como pelos honorários

advocatícios do adversário. Recurso parcialmente provido. (13ª
Câmara de Direito Privado – Apelação n. 1001885-74.2024.8.26.0007
– Relator Márcio Teixeira Laranjo – Acórdão de 18 de março de 2025,
publicado no DJE de 25 de março de 2025, sem grifo no original).

Haja vista a solução conferida à controvérsia, com o acolhimento do pedido declaratório e a rejeição do indenizatório, as custas e despesas devem ser divididas por igual entre as partes, arbitrando-se os honorários advocatícios sucumbenciais em 20% (vinte por cento) do valor da causa (R\$ 10.088,28 – fls. 19), atualizado monetariamente, verba que será igualmente dividida entre os patronos dos litigantes.

Observe-se que o apelante é beneficiário da justiça gratuita (fls. 72), estando suspensa em relação a ele, portanto, a exigibilidade das verbas sucumbenciais (art. 98, § 3º, CPC).

III – Conclusão.

Diante do exposto, **dá-se provimento parcial ao recurso**, somente para declarar a inexistência da dívida referida na exordial, nos termos da fundamentação supra.

MOURÃO NETO

Relator

(assinatura eletrônica)