



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000428595

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029031-42.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VERA LUCIA DE JESUS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SANTO AMARO**
APELANTE: **VERA LUCIA DE JESUS SANTOS**
APELADA: **TELEFONICA BRASIL S.A.**

VOTO N.º 27.410

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Sentença de improcedência mantida. Demanda repetitiva na qual a consumidora afirma que desconhece os débitos apontados pela ré para inscrição em cadastro de proteção ao crédito. Ré que, em contestação, apontou especificamente quais os débitos em aberto, inclusive com faturas e histórico de consumo, bastando à consumidora, então, apresentar as faturas pagas, o que não ocorreu. Impossibilidade de prova de fato negativo (não pagamento de faturas) pela ré. Inexistência de conduta ilícita da prestadora de serviços que impede declaração de inexigibilidade de débito ou sua responsabilidade civil por danos morais. Autora que se limita a genericamente impugnar aspectos formais do contrato e a impossibilidade de aceitação de telas sistêmicas da ré, sem impugnar as demais provas. Litigância de má-fé em primeira instância. Ocorrência. Alegação inicial de que a autora não havia dado origem aos débitos, mas posterior prova de contratação entre as partes. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação declaratória e indenizatória (fls. 01/25), fundada em falha na prestação de serviços de telefonia, cujos pedidos foram julgados improcedentes na sentença de fls. 184/185 e 193, condenando a autora ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como honorários advocatícios de sucumbência fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observados os benefícios da justiça gratuita a ela deferidos.

Apela a autora (fls. 196/229), aduzindo, basicamente, que a ré não comprovou a prestação de serviços e os valores precisos correspondentes aos débitos indicados para inscrição em desfavor do nome da consumidora em cadastro de proteção ao crédito, já que não se podem aceitar meras telas

sistêmicas da ré, devendo-se aplicar responsabilidade civil objetiva, com danos morais indenizáveis e exclusão da pena por litigância de má-fé aplicada.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões às fls. 233/246.

Recebe-se o recurso em seus efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de demanda repetitiva ajuizada por consumidora que afirma desconhecer os débitos específicos indicados pela ré para inscrição em cadastro de proteção ao crédito.

Observe-se que a causa de pedir inicial não se pauta em negativa de contratação entre as partes, mas da afirmação da autora de que não havia débitos pendentes. Nesse sentido, observe-se trecho determinante de sua causa de pedir inicial (fls. 06):

“A Requerente, por não possuir condições financeiras de efetuar compras à vista, visto se tratar de pessoa humilde e hipossuficiente, tentou realizar compras a prazo na Loja Casas Bahia. No entanto, teve seu crédito negado, sendo surpreendida com a informação de que constavam negativas em seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, **por transações que não havia realizado.**”(destaquei).

Ora, é claro que a relação jurídica firmada entre as partes é relação de consumo e, nesse sentido, incidem as regras específicas de proteção ao consumidor previstas no CDC, inclusive a inversão do ônus da prova prevista em seu art. 6º, VIII. Mas, em hipóteses como a dos autos, nas quais a consumidora afirmou textualmente que possuía relação jurídica com a ré, não há como a

prestadora de serviços comprovar a falta de pagamento, já que se trata de fato negativo.

Importante frisar e reiterar que, na hipótese dos autos, a contratação dos serviços é incontroversa e, dessa maneira, a prova da existência e da validade do negócio jurídico não está em discussão entre as partes.

Logo, o ônus de prova que cabia à prestadora de serviços passava simplesmente pela demonstração pormenorizada da prestação de serviços e dos débitos apontados. E, nesse sentido, a ré, em contestação (fls. 73/104), efetivamente comprovou a prestação dos serviços e indicou clara e expressamente quais os valores estavam em aberto, pendentes de pagamento pelo autor.

Não há apenas telas sistêmicas apresentadas no bojo das próprias razões de defesa, ademais, como quer fazer crer a apelante. A ré apresentou prova de que o endereço da consumidora que consta de seus cadastros é o mesmo que consta do SERASA (fls. 108/109), inclusive com a existência de diversos apontamentos em desfavor do nome da autora (fls. 105/107), instruindo a defesa, ademais, com faturas de consumo com o número exato do contrato firmado entre as partes (fls. 110/121).

Cabia à autora, pois, apenas e tão somente apresentar os documentos de efetivo pagamento das faturas indicadas como em aberto, para que se constatasse conduta ilícita da ré. Na hipótese dos autos, contudo, não o fez. Limitou-se a autora a impugnar as telas sistêmicas apresentadas pela ré (fundamento que, como visto, não foi determinante na r. sentença nem aqui neste v. acórdão, diante das demais provas, não impugnadas, apresentadas em contestação).

Não há prova nos autos, como decorrência do exposto, de nenhuma conduta ilícita da ré, o que impede tanto a declaração de inexigibilidade de débitos quanto a responsabilização civil da prestadora de serviços por danos morais (art. 186, CC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mais, a autora praticou, sim, litigância de má-fé, já que, a afirmar textualmente em sua inicial que não havia realizado as transações que deram origem à inscrição de seu nome, alterou a verdade dos fatos, conduta expressamente prevista no art. 80, II, do CPC.

Assim, com a negativa de provimento ao presente recurso, deve-se majorar o valor dos honorários advocatícios de sucumbência devidos à ré, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para o razoável patamar de 12% sobre o valor atualizado da causa, observados os benefícios da justiça gratuita.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator