



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426211

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007689-62.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CAMILLA CRISTINA LIMA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 28.018

APELAÇÃO Nº 1007689-62.2024.8.26.0576

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO (9ª VARA CÍVEL)

APELANTE: CAMILLA CRISTINA LIMA SANTOS

APELADA: TELEFÔNICA BRASIL S/A

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: ALEXANDRE ZANETTI STAUBER

RESPONSABILIDADE CIVIL - Cobrança e inserção de dados em cadastros dos órgãos de proteção ao crédito - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Cobrança indevida não demonstrada - Inclusão legítima - Ato ilícito e danos morais não caracterizados - Apelação desprovida

A sentença de fls. 185/190, cujo relatório é adotado, tem o seguinte dispositivo: “Diante de todo o exposto, com base no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação e extinto o feito com resolução de mérito. Condeno a parte vencida no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da causa (art. 85, parágrafo 2º, do CPC/2015), observando que por se tratar de parte beneficiária da Justiça Gratuita somente será obrigatório o pagamento no caso do beneficiado poder com elas arcar sem prejuízo próprio ou sustento da família (artigo 98, parágrafo 3º, do CPC/2015)”.

Apela a autora (fls. 195/211) alegando, em síntese, que “Em nenhum momento a empresa de telefonia Apelada trouxe aos autos o contrato de prestação de serviços assinado pela Apelante (o tal contrato de nº 00899953528051) que teria, supostamente, originado a negativação”, que “As únicas provas juntadas pela Apelada, são telas sistêmicas, produzidas de forma unilateral, com informações manuais que a própria empresa julga conveniente, bem como, faturas de consumo digitais (que possuem data de vencimento completamente incompatíveis com o débito negativado), juntadas às fls. 99/138, de uma linha telefônica contratada em nome da consumidora na cidade de São Paulo/SP”, que “discute a ilegalidade da restrição no valor de R\$ 207,12 (duzentos e sete reais e doze centavos), correspondente ao contrato nº 00899953528051, com vencimento em 09/08/2019, ao passo que, a fatura de fls. 135, com vencimento em 25/08/2019, possui o valor de R\$ 114,78 (cento e quatorze reais e setenta e oito centavos)” e que “A Apelada não se desincumbiu do ônus de comprovar que o débito negativado teria sido contraído pela Autora, pois, não trouxe, sequer, o pedido de ligação da sua linha telefônica, dando início à relação estabelecida entre as partes. 12. As faturas trazidas às fls. 99/138 e o histórico de ligações de fls. 138/154 (única documentação colacionada), não podem ser consideradas, pois, assim como os prints de telas ilustrados pela defesa, são imprestáveis para os fins almejados, pois, são desprovidos de assinatura, produzidos unilateralmente e amplamente passíveis de montagens. 13. Junto às faturas, a Apelada não anexou eventuais comprovantes de pagamento, ou comprovação de envio delas ao endereço físico apontado, ou endereço eletrônico (e-mail) eventualmente informado na ocasião da contratação. 14. O fato de terem sido supostamente pagas faturas anteriores (conforme alega a própria empresa) não melhora a precariedade do quadro probatório, já assinalada. 15. A empresa Apelada, deveria ao mínimo, respaldar suas alegações com a juntada de documentos idôneos, assinados pela Apelante, ou ao menos gravação telefônica, que justifique a contratação dos serviços. 16. Assim, frustrada com a inexistência de qualquer documento hábil que se preste a comprovar a origem do débito, a Apelada sucumbiu à emissão unilateral de telas sistêmicas com inserção das informações que julga convenientes, motivo pelo qual os prints juntados em contestação, restam expressa e devidamente impugnados”. Afirma ainda que

“com relação a Súmula 385 do STJ, o documento colacionado às fls. 13/14 demonstra com clareza, que no momento em que a Apelante distribuiu a presente demanda (22/02/2024), possuía restrições com a empresa Requerida (Telefônica), com a empresa Ipanema VI e com a empresa Caixa Econômica Federal, vejamos: (...) as restrições junto a empresa Caixa Econômica Federal e Ipanema VI também estão sendo discutidas judicialmente, nos autos dos processos nº 5000763-91.2024.4.03.6324, em tramite perante o Juizado Especial Federal de São José do Rio Preto/SP (contra a Caixa Econômica Federal) e nº 1007690-47.2024.8.26.0576, em tramite perante perante a 10ª Vara Cível desta Comarca (contra a empresa Ipanema VI), por se tratarem de débitos inexistentes. 36. De acordo com o texto da Súmula 385 do STJ, é ressalvado ao consumidor o direito ao cancelamento. 37. Nessa linha, parece bastante claro que os apontamentos em discussão judicial afastam a incidência da referida Súmula, tendo em vista que a consumidora não pode, por óbvio, ser penalizada em decorrência de negativas INEXISTENTES”.

A apelação foi regularmente processada e respondida.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, por meio da qual a autora relata que *“tomou conhecimento da existência de uma restrição em seu nome pelo valor de R\$ 207,12 (duzentos e sete reais e doze centavos), correspondente ao contrato nº 00899953528051, com vencimento em 09/08/2019, sendo a responsável pela negativação a empresa Ré (doc. 01)”*, que *“desconhece a origem do referido débito. 5. Não houve qualquer aviso ou notificação sobre tal dívida. O demandante simplesmente tomou conhecimento através de terceiros, o que o deixou ainda mais constrangido. 6. Atualmente a consumidora encontra-se em situação muito delicada, vez que não tem acesso a nenhum tipo de crédito, estando impedido de efetuar qualquer tipo de transação que venha a consultar órgãos de proteção ao crédito. 7. O caso se torna ainda mais grave se considerarmos que a periclitante condição financeira da Autora dificilmente lhe permite fazer quaisquer tipos de aquisições com pagamento à vista, não podendo, assim, ter seu nome restrito nos órgãos de proteção ao crédito. 8. Consternada com a situação, a Autora entrou em contato com a empresa, na intenção de obter maiores informações sobre a origem do débito, enviando-lhe notificação extrajudicial em seu endereço eletrônico (doc. 02). 9. Vale frisar que o endereço eletrônico notificado, é o mesmo que consta na ficha cadastral da empresa, constante no sítio eletrônico da Receita Federal do Brasil (doc. 03). 10. Todavia, Excelência, até a presente data a empresa ficou-se inerte. Ou seja, a Autora não consegue obter informações sobre a dívida e consequentemente sobre a validade da negativação em si”* e que *“Mesmo após ser notificada, a Requerida nada fez para retirar o nome da Autora do rol dos maus pagadores, e como é de conhecimento de todos, figura como empresa de expressivo número de reclamações no PROCON e no JUDICIÁRIO, em face dos sucessivos erros de cobrança indevida, privilegiando o lucro em detrimento das pessoas, devendo ser penalizada de forma exemplar, pelos danos morais causados a Requerente”*.

A autora pleiteou *“A procedência dos pedidos, declarando INEXISTENTE o débito de R\$ 207,12 (duzentos e sete reais e doze centavos), correspondente ao contrato nº 00899953528051, com vencimento em 09/08/2019, excluindo por definitivo o nome da Autora do SCPC e SERASA, bem como a condenação da Requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais causados na quantia de R\$ 21.180,00 (vinte e um mil cento e oitenta reais), com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso – Súmulas 362 e 54 do STJ”*.

O MM. Juiz de primeiro grau dirimiu com acerto as controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o

artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (“*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento*”), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“A demandada aduz que a cobrança é legítima.

Com efeito, a requerida apresentou prints de telas sistêmicas em que consta que a parte autora foi titular da linha telefônica nº (11) 37930-2987, atrelada a internet banda larga, vinculada à conta nº. 899953528051, pelo período de 11/10/2018 a 23/11/2019, havendo faturas com endereço da parte demandante, que corresponde ao constante do cadastro do SERASA (fls. 55/56), além de históricos de consumo e de pagamentos, o que descaracterizaria a atuação de terceiro fraudador (fls. 56/57).

Urge sublinhar, que o E. TJSP, em vários julgados, chancela a validade das telas sistêmicas como meio de prova, quando convergentes com a narrativa processual da parte que as juntam.

(...)

E, de fato, o teor dos prints de telas apresentados pela ré em contestação, nos termos do artigo 37, inciso II do CPC, condiz com suas alegações, pois, registrada a utilização dos serviços, bem como a realização de pagamentos de faturas, além de cadastro com endereço que consta também do sítio eletrônico do Serasa, afastando a hipótese de golpe sofrido pela postulante.

Assim, diante do conjunto probatório, tudo está a indicar a existência da dívida cobrada, o que conduz à improcedência da ação, não havendo que se reconhecer a inexigibilidade dos débitos ou a existência de danos morais”.

Alegou a ré na contestação que “a parte autora foi titular da linha telefônica nº 11 37930-2987, com internet banda larga, vinculada à conta nº 899953528051, pelo período de 11/10/2018 a 23/11/2019”, juntando aos autos as faturas de consumo.

A autora, em réplica, não impugnou especificamente as afirmações feitas pela ré, tecendo apenas alegações genéricas no sentido de que “*simplesmente inexistem nos autos o contrato de prestação de serviços assinado pela Autora (o tal contrato de nº 00899953528051) que teria, supostamente, originado a negativação. As únicas provas juntadas pela Requerida, são telas sistêmicas, produzidas de forma unilateral, com informações manuais que a própria empresa julga conveniente, bem como, faturas de consumo digitais (que possuem data de vencimento completamente incompatíveis com o débito negativado), juntadas às fls. 99/138, de uma linha telefônica contratada em nome da Autora*”.

Não impugnou a autora a afirmação da ré de que os débitos tiveram origem na utilização das linhas telefônicas indicadas nas faturas de fls. 99/138; em momento algum negou ter sido titular da linha telefônica em questão; não impugnou as ligações efetuadas e faturadas e sequer negou ter recebido tais faturas no endereço ali constante, que, aliás, é o mesmo que consta como sendo seu no cadastro do SERASA e

no qual a autora não negou ter residido.

Assim, tendo a autora se descurado de impugnar concreta e fundamentadamente a tese defensiva sustentada pela requerida, ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu a contento, de rigor a rejeição do pedido declaratório de inexigibilidade dos débitos impugnados, não havendo que se falar em qualquer responsabilidade civil a ser atribuída à requerida.

A relação jurídica em questão é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, diploma legal que estabelece, em seu artigo 6º, inciso VIII, a possibilidade de inversão do ônus da prova, desde que presentes determinados requisitos legais, de modo a propiciar a igualdade de condições das partes e facilitar a defesa dos direitos do consumidor em juízo.

Importante ressaltar ainda que atualmente muitas contratações são celebradas via internet ou por telefone, não ensejando a nulidade das cobranças a mera ausência de contrato escrito.

Havendo, portanto, débito em aberto, não há que se falar em cobrança ilícita a ensejar a indenização pretendida e, menos ainda, a declaração de inexigibilidade.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, fica majorada a verba honorária devida pela apelante, de 10% para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator