



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433658

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037448-66.2023.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FELIPE ALEXANDRE DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

JOÃO ANTUNES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.345

APELAÇÃO Nº 1037448-66.2023.8.26.0007

COMARCA: CAPITAL - 1ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL VII – ITAQUERA

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: Dr. Luiz Renato Bariani Pérez.

APELANTE: Felipe Alexandre da Costa.

APELADO: Claro S/A (Net Serviços de Comunicação S/A).

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTERNET E TV À CABO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR. DESCABIMENTO.

I. CASO EM EXAME:

1. Trata-se de apelação cível interposta pelo autor em face de sentença que decretou a improcedência dos pedidos aduzidos na inicial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A controvérsia consiste em definir se houve a demonstração da relação jurídica por meio de prova idônea e se a origem do débito que ensejou a alegada negatificação ou cadastro em plataforma de negociação de dívida está ou não comprovada.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Hipótese em que o autor, invocando as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, alega desconhecer a origem do débito, pretendendo impor todo o ônus probatório à parte adversa.

4. Relação de consumo que, por si só, não implica no reconhecimento automático do direito postulado na inicial. Inversão do ônus da prova somente cabível no caso de ser verossímil a alegação do consumidor.

5. Existência de contrato escrito e assinado pelo autor, cujo documento não foi impugnado especificamente pelo demandante. Elementos dos autos que demonstram a existência da relação jurídica entre as partes, bem como a utilização do serviço. Comprovada a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, inciso II, do CPC). 6. Legitimidade das cobranças. Ilícito inexistente.

IV. DISPOSITIVO:

7. Sentença mantida.

8. Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 314/316, cujo relatório se adota, julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais proposta por *Felipe Alexandre da Costa* em face de *Claro S/A (Net Serviços de Comunicação S/A)*

de Comunicação S/A), condenando a parte autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da causa corrigido, ressalvada a gratuidade da justiça deferida.

Inconformada, apela a parte autora (fls. 319/344), buscando a modificação do julgado. Sustenta, em síntese, que a ré não comprovou a existência da relação jurídica e, portanto, a origem e existência do débito reclamado, uma vez que os documentos unilateralmente produzidos não se prestam para tal finalidade. Questiona as telas sistêmicas e faturas eletrônicas juntadas. Discorre longamente sobre a conduta praticada pela ré e as consequências da indevida inscrição do nome do consumidor nos órgãos de negociação de dívida. Argumenta que a conduta visa constranger a pessoa a pagar um débito, prejudicando seu perfil e histórico financeiro e bancário. Colaciona jurisprudências que entende respaldar suas teses. Pretende a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento do preparo, diante da gratuidade da justiça deferida.

Com contrarrazões (fls. 394/404).

É o relatório.

Relevante registrar que o caso não discute a abusividade ou não na manutenção do nome de devedores em plataformas como “Serasa Limpa Nome” e similares, por dívida prescrita, visto que, na petição inicial, o autor afirma desconhecimento da origem do débito, negando a anterior existência de relação jurídica entre as partes.

Trata-se de ação que visa à declaração de inexistência de débito e indenização por dano moral, diante da inclusão do nome da parte autora no cadastro de inadimplentes de plataformas de negociação de débitos em aberto, por dívida cobrada que se desconhece a origem, negando a existência de relação jurídica.

Regularmente citada, a requerida apresentou contestação (fls. 145/168), arguindo preliminares e, no mérito, afirmado existir a relação jurídica e defendendo a legalidade da conduta visando a cobrança pelos serviços prestados e não adimplidos, instruindo a defesa com prints de suas telas sistêmicas e outros documentos, pugnando pela improcedência.

Em réplica (fls. 195/213) a parte autora aduziu, em essência, idênticos argumentos posteriormente reiterados nas razões recursais, afirmando que não se comprova a existência da relação jurídica e, portanto, a existência e origem do débito por meio de documentos sabidamente unilaterais e sem lastro de validade e eficácia.

Oficiado aos órgãos de proteção ao crédito, com resposta (fls. 296/298).

A ré reiterou seu argumento, mencionando que não houve negativação do nome da autora, conforme demonstra o histórico do Serasa, mas sim inclusão em plataforma de negociação de dívida (fls. 302/303); de outro lado, o autor reiterou seus argumentos (fls. 304/307).

Pois bem.

No caso dos autos, entendo que a r. sentença não merece reparos.

De fato, a relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo, podendo ser aplicada a regra da inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. E mais.

Incide a hipótese prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva da prestadora.

Todavia, ainda que aplicados os institutos da legislação consumerista, em especial, o da responsabilidade objetiva e a inversão do ônus da prova, inviável a presunção do ilícito supostamente perpetrado, sem prova mínima da verossimilhança das alegações do usuário, de modo que não se pode, no caso concreto, reconhecer o direito vindicado pela parte apelante.

Com efeito, as normas protetivas da lei consumerista invocadas, somente são aplicáveis no caso de verossimilhança das alegações do consumidor, o que não é a hipótese dos autos, ou seja, a inversão do ônus probatório não é automática. Sobre o tema: *“Não ocorre a inversão automática do ônus da prova na hipótese de relação jurídica regida pelo CDC, uma vez que é indispensável a verossimilhança das alegações do consumidor ou sua hipossuficiência, não bastando apenas o fato de a relação ser consumerista, pois a facilitação da defesa dos direitos do consumidor não significa facilitar a procedência dos seus pedidos, mas a elucidação dos fatos por ele narrados, transferindo o ônus da prova a quem, em tese, possua melhores condições de fazê-lo, em razão da assimetria técnica e informacional existente entre as partes em litígio”* (REsp 927.457/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe 01/02/2012).

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara: *“Relação de consumo que não implica o reconhecimento automático do direito postulado na inicial. Inversão do ônus da prova que somente é cabível no caso de ser verossímil a alegação do consumidor. Autora que alega singelamente desconhecer a origem da dívida, mas não nega expressamente que usufrui dos serviços prestados pela ré.”* (cf. Apelação Cível nº 1091287-55.2022.8.26.0002; TJSP: 25ª Câmara de Direito Privado; Relatora: Des. CARMEN LUCIA DA SILVA; J. 31.05.2023).

De acordo com o entendimento jurisprudencial e doutrinário a respeito do tema, as normas protetivas da lei consumerista, somente são aplicáveis no caso de verossimilhança das alegações do consumidor, o que não é a hipótese dos autos.

Isto porque, a propositura desta ação está fundada somente na assertiva de que a parte autora teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito ou plataforma de negociação de débitos, por dívida que desconhece a origem e, em se tratando de relação de consumo, o ônus para comprovação da existência da relação jurídica, contratação dos serviços e legitimidade da cobrança deveria ser atribuído à ré. Assim, requereu fosse reconhecida a inexigibilidade da cobrança pelos aludidos serviços com exclusão dos apontamentos, com a necessidade de indenização por danos morais.

Da atenta leitura da petição inicial, é possível aferir que há apenas alegações e argumentos genéricos. Simplesmente se afirma desconhecer a origem do apontamento ocorrido.

Note-se que a parte autora nem sequer comprova a existência de um prévio pedido administrativo de informações a respeito do fato narrado ou de exclusão do apontamento ao órgão mantenedor do cadastro e do banco de dados da pessoa jurídica ré, não atendido em prazo razoável. É dizer que nenhum protocolo fora juntado aos autos a respeito de eventual reclamação formulada extrajudicialmente.

Não se nega a desnecessidade de prévio requerimento administrativo para fins de ajuizamento da ação, notadamente em se tratando de lide que envolve relação consumerista. Contudo, os elementos dos autos indicam que, inexistindo plausibilidade nas alegações da parte demandante, a exigência de algum indício a respeito da existência de anterior reclamação junto ao fornecedor/prestador do serviço seria importante para a caracterização da verossimilhança dos argumentos trazidos na petição inicial.

Observe-se que não há alegação de fraude em contratação, apontamento indevido de quantia já paga ou prescrita; tão-somente, há a alegação de existência de restrição ou apontamento indevido por desconhecida a origem da cobrança, o que, entende-se, como ausência de relação jurídica entre as partes.

De outro lado, a parte ré afirma existir o vínculo entre as partes, esclarecendo a origem das dívidas objeto dos apontamentos questionados, defendendo o exercício regular de direito.

Pior. A ré, em contestação, trouxe aos autos não somente *prints* de telas sistêmicas, como também um documento escrito assinado pelo autor, não impugnado especificamente em réplica, não bastando uma simples afirmação de que se imputa débitos pertencentes a terceiros.

No caso, a parte autora insiste em questionar a existência do débito, invocando diversas normas protetivas previstas na lei consumerista, de maneira genérica, apenas embasada no fato de que telas sistêmicas e documentos unilateralmente produzidos pela prestadora não se prestam a demonstrar, eficazmente, a origem da dívida reclamada.

Ainda que se alegue o reduzido valor jurídico do documento produzido unilateralmente pela ré, notadamente os *prints* de telas sistêmicas, fato é que, nestes autos, se comprova a contratação, uma vez que houve a juntada de contrato escrito e assinado, sem qualquer alegação de fraude ou falsidade do documento ou de assinatura.

Nem mesmo há impugnação dos dados cadastrais nele constante. Nada!

Observe-se que a parte autora insiste em negar o negócio jurídico apenas ao argumento de que os documentos unilateralmente produzidos não podem ser admitidos.

Ora, não se nega que a prova unilateralmente produzida e que as imagens tiradas de telas sistêmicas da empresa ré, por si só, não se prestariam a comprovar a existência da relação jurídica e legitimidade da cobrança, entretanto, de outro lado, confrontando o conjunto probatório com os argumentos aduzidos na inicial e, como aludido, ausente a verossimilhança das alegações da autoria, tenho que o consumidor não se desincumbiu do ônus de desconstituir as alegações da prestadora quanto à existência da regular contratação dos serviços e inadimplemento do contrato. Ademais, e como aludido, além das telas sistêmicas a ré comprova a existência da relação jurídica por meio de contrato escrito e assinado!

E, uma vez comprovada a relação jurídica, competia à autoria demonstrar a ilegitimidade das cobranças ou o pagamento do débito, caindo por terra a alegação pueril de “imputação de indevido ônus por prova diabólica”.

A prestadora demonstrou que a existência do negócio e que houve a efetiva utilização do serviço, sem o adimplemento da obrigação em

contrapartida.

Oportuno registrar que eventual inconsistência existente entre os dados de valores lançados nas faturas e aqueles que determinaram a suposta negativação do nome do usuário no cadastro de inadimplentes, por certo, decorre da inclusão de consectários legais e contratuais, tais como juros, atualização monetária e, eventualmente, multa contratual incidente.

Como visto, a prestadora do serviço apresenta elementos que demonstram a existência de vínculo contratual. De outro lado, o consumidor, por sua vez, não impugna especificamente os documentos, limitando-se a afirmar que a prova unilateral é imprestável.

Ora, a não ser pela alegação genérica de imprestabilidade da prova, não houve impugnação específica aos documentos apresentados com a contestação, especialmente o contrato escrito e assinado, não tendo a parte autora, ademais, se interessado pela produção de outras provas.

In casu, as meras argumentações genéricas pretendendo atribuir todo o ônus probatório à ré não podem ser admitidas. Aliás, como aludido, somente poderia ser reconhecida a inversão absoluta do ônus probatório em favor do consumidor acaso houvesse verossimilhança de suas alegações, o que, como visto, não há!

Não se pode impor à apelada o ônus da produção de prova de fato negativo, competindo ao autor comprovar o pagamento, visto que a relação jurídica existente está suficientemente demonstrada.

Comprovou-se que a relação jurídica, bem como a existência da dívida e, ainda que apontado o nome na plataforma de negociação de débito ou que tivesse havido a negativação em órgão de proteção ao crédito, não se caracterizaria o ato ilícito indenizável, visto que, acaso ocorrido, configuraria um exercício regular de direito.

Desse modo, no caso concreto, é forçoso concluir que existe a relação jurídica entre as partes, razão pela qual a parte recorrente não pode se eximir da obrigação pelo adimplemento em razão da prestação de serviços. Também, não se comprovou conduta ilícita por parte da ré e nem mesmo o suposto prejuízo moral.

Em suma, a falta de plausibilidade das alegações da parte apelante impede o reconhecimento de ato ilícito por parte da apelada.

Por fim, ressalto que a conduta da parte autora beira a litigância de má-fé ao insistir na inexistência de relação jurídica, sem fundamento para tanto, visto que não impugnou especificamente o documento escrito apresentado pela ré.

Dentro desse quadro, o apelo não merece guarida, sendo de rigor a manutenção da r. sentença vergastada.

Deixo de majorar a verba honorária de sucumbência na forma do art. 85, §11, do CPC, tendo em vista que o douto juízo singular aplicou o máximo percentual legal no momento do arbitramento.

Por derradeiro, considero prequestionada toda a matéria à luz dos dispositivos constitucionais e legais federais colacionados, bem como relativamente aos precedentes invocados, com o intuito de possibilitar o manejo de eventuais recursos nos órgãos máximos de justiça, visto que o julgador não está obrigado a se manifestar sobre toda a jurisprudência indicada ou todos os dispositivos legais mencionados pela parte, os quais dão sustentação jurídica à sua pretensão, sendo suficiente que haja análise da matéria posta em julgamento, com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

explicitação das razões pelas quais fundamenta sua decisão, como no caso.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator