



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436431

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000307-80.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante GISELE DA SILVA PICCOLI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL 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, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.565

Apelação nº 1000307-80.2023.8.26.0114

Comarca: Campinas

Apelante: Gisele da Silva Piccoli (JG)

Apelada: Telefônica Brasil S/A

Juiz(a): Melina Alonso Scherma Locatelli

RECURSO DE APELAÇÃO – Prestação de serviços de telefonia - Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. obrigação de não fazer e indenização por dano moral – Comprovação pela ré da contratação de serviços negada pela autora e que originou o débito reclamado - Ônus que competia à ré e do qual se desincumbiu, nos termos do art. 373, II, do CPC – Apresentação de faturas de consumo, das quais consta o mesmo endereço daquele constante do site do Serasa Experian, que certamente foi informado pela autora, além de relatórios de chamadas originadas/recebidas completadas relativos à linha telefônica que originou o débito, observado, por sua vez, que a autora não trouxe comprovantes de endereço relativos ao período do débito, o que poderia comprovar que não residia naquele endereço indicado pela ré – Dano moral - Inexistência de restrição - Inscrição no cadastro de plataforma digital de renegociação de dívida “Serasa Limpa Nome”, o que não enseja, por si só, a reparação por dano moral pretendida pela apelante - Canal disponibilizado aos consumidores com a finalidade tão-somente de negociação e quitação de dívidas, mas que não caracteriza restrição desabonadora que gera abalo do crédito – Ausência de demonstração de redução de score ou dificuldade creditícia decorrente da inscrição em plataforma de negociação da dívida – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 180/183 que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por dano moral, envolvendo a prestação de serviços de telefonia. Em razão da sucumbência, a autora arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Em suas razões recursais, a autora diz que não possui comprovante atualizado de endereço fornecido pela concessionária, contudo, ainda que tivesse residido no endereço constante das faturas de consumo, tal fato não comprova a contratação da prestação de serviços de telefonia pela ré. Argumenta que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC, porquanto não trouxe contrato assinado pela autora, seus documentos pessoais apresentados quando da contratação, mas apenas faturas, extratos e telas sistêmicas, que foram produzidos de forma unilateral. Afirma que ante a indevida negativação de seu nome nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, uma vez que inexigível o débito, faz jus à indenização por danos morais. Por fim, pede provimento ao recurso, para que a ação seja julgada procedente, com a inversão dos ônus de sucumbência (fls. 186/209).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 213/231).

Oposição ao julgamento virtual pela ré apelada (fl.251).

É o relatório.

Inicialmente, quanto ao pedido de sustentação oral, embora preenchidos os requisitos para a realização, nos termos do art. 937, §4º, do Código de Processo Civil, não é caso de

deferimento, porque a apelada pretende que se faça em sessão virtual.

O Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça autoriza a sustentação por meio de videoconferência, conforme dispõe o art. 146, § 3º:

“A sustentação oral por meio de videoconferência ou outro meio similar (artigo 937, § 4º, do C.P.C.) será feita conforme o recurso tecnológico regulamentado pelo Tribunal de Justiça, desde que o advogado a requeira até o dia anterior ao da sessão.”.

Contudo, esta C. Câmara realiza sessões de julgamento exclusivamente presenciais, e não há previsão ou recursos tecnológicos para a realização de sessão em sistema híbrido (presencial e com alguns participantes por videoconferência). **INDEFIRO**, portanto, o pedido de sustentação oral por videoconferência (virtual) e dou prosseguimento ao julgamento na modalidade virtual, uma vez que o resultado é favorável à apelada, portanto, ausente qualquer prejuízo.

Narra a petição inicial que a autora, em razão de cobranças diárias e ameaças de negativação de seu nome pela ré, consultou o Serasa e verificou a existência de suposto débito no valor de R\$ 152,10, com vencimento em 01/07/2022. Diz que tentou solucionar a questão com a empresa ré para esclarecer o ocorrido, porquanto nunca contratou seus serviços, mas não obteve sucesso, pelo que ajuizou a presente ação (fls. 01/44).

Infere-se dos autos, portanto, que a controvérsia cinge-se à contratação ou não pela autora de serviços prestados pela ré, e se está caracterizado o dever de a prestadora do serviço indenizar a autora apelante por dano moral.

Em princípio, o resultado da causa depende da diligência ou interesse da parte em se desincumbir do ônus da prova na forma preconizada no art. 373 do CPC.

Ensinam ANTONIO CARLOS DE ARAÚJO CINTRA, ADA PELLEGRINI GRINOVER e CÂNDIDO RANGEL DINAMARCO que *“A distribuição do ônus da prova repousa principalmente na premissa de que, visando à vitória na causa, cabe à parte desenvolver perante o juiz e ao longo do procedimento uma atividade capaz de criar em seu espírito a convicção de julgar favoravelmente. O juiz deve julgar secundum allegata et probata partium e não secundum propriam suam conscientiam – e daí o encargo, que as partes têm no processo, não só de alegar, como também de provar (encargo-ônus).*

O fundamento da repartição do ônus da prova entre as partes é, além de uma razão de oportunidade e de experiência, a ideia de equidade resultante da consideração de que, litigando as partes e devendo conceder-lhes a palavra igualmente para o ataque e a defesa, é justo não impor só a uma o ônus da prova (do autor não se pode exigir senão a prova dos fatos que criam especificamente o direito por ele invocado; do réu, as provas dos pressupostos da exceção).

O ônus da prova consiste na necessidade de provar, em que se encontra cada uma das partes, para possivelmente vencer a causa.” (Teoria Geral do Processo, n.º 228, pág. 374, Malheiros, 2007).

Excepcionalmente, rompe-se com as regras rígidas e estáticas da distribuição do *onus probandi*, tornando-as mais flexíveis e dinâmicas, adaptáveis a cada caso especificamente, como nas relações de consumo.

No caso dos autos, a autora apresentou com sua petição inicial a inscrição de seu nome na plataforma “Serasa Limpa Nome” praticada pela ré, referente ao suposto débito no valor de R\$ 152,10 (fls. 54/55) e que alega indevido, pois não celebrou contrato com a ré.

Como se sabe, não se há como exigir do consumidor a prova de fato negativo, ou seja, de que ele não realizou a contratação dos serviços. Cabe, portanto, à ré, demonstrar a efetiva solicitação dos seus serviços pela autora, a justificar a cobrança pela sua disponibilização, ônus do qual se desincumbiu, uma vez que se verifica dos autos que das faturas de consumo de fls. 114/116 consta o mesmo endereço daquele constante do site do Serasa Experian (fls. 117/118) que certamente foi informado pela autora, além de a ré ter trazido os relatórios de chamadas originadas/recebidas completadas relativos à linha (19) 99629.9289 e que originou o débito, observado, por sua vez, que a autora não trouxe comprovantes de endereço relativos ao período

do débito, o que poderia comprovar que não residia naquele endereço indicado pela ré, pelo que ficou comprovada a celebração do contrato de prestação de serviços de telefonia entre as partes.

Dessa forma, comprovada a origem do débito que foi imputado à autora, a ré se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC, pelo que assumiu posição vantajosa para obter o ganho da causa.

Nesse sentido, a jurisprudência deste E.
Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Telefonia. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO da autora, que insiste no acolhimento do pedido inicial. EXAME: Relação contratual de consumo que não isenta a parte autora de demonstrar o fato constitutivo do alegado direito. Solicitação de cancelamento da linha telefônica não comprovada pela autora. Operadora de telefonia ré que trouxe aos autos faturas de consumo referentes ao período da "negativação", nas quais consta endereço divergente do indicado na petição inicial. Ausência de impugnação específica da autora quanto a essa prova. Abertura de prazo para a autora apresentar comprovação de seu domicílio à época da negativação, que fluiu sem a providência. Inversão do ônus da prova que não pode ser aplicada nessa parte, sob pena de obrigar a Operadora ré à produção de prova negativa. Aplicação do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Ausência de conduta ilícita apta a ensejar o dever de indenizar por parte da ré. Dano moral indenizável não configurado. Verba honorária devida aos Patronos da ré que deve ser majorada para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, "ex vi" do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1104413-41.2023.8.26.0002; Relator (a): Daise Fajardo Nogueira Jacot; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro

Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

“TELEFONIA. Negativação. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ré que juntou aos autos faturas em nome do autor e relatório de chamadas. Telas sistêmicas indicando o pagamento de débitos anteriores. Pagamentos anteriores que afastam a hipótese de uso de seus dados por terceiros. Extrato de ligações que demonstra a efetiva utilização dos serviços de telefonia da ré. Valor negativado corresponde a soma dos débitos em aberto. Comprovada a existência e regularidade dos débitos, a negativação não é ilícita, mas mero exercício regular de direito, devendo ser mantido o registro. Danos morais indenizáveis não caracterizados. Sentença mantida. Arbitramento de honorários recursais. Apelo desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000027-11.2024.8.26.0200; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Gália - Vara Única; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. INCLUSÃO DA DÍVIDA EM PLATAFORMA DE NEGOCIAÇÃO. Autora pretende a declaração de inexigibilidade do débito indicado na inicial, sob o argumento de que desconhece a origem da dívida, 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. Mérito. Incontrovertida a existência de relação entre as partes, reconhecida pela própria autora. Discussão que se limita ao desconhecimento do débito discutido nestes autos. A ré juntou fatura encaminhada à usuária, referente ao débito discutido, ao mesmo endereço declinado na inicial. Débito exigível. Autora que não comprovou sua inscrição em cadastro de inadimplentes, mas somente em plataforma de negociação de dívidas. Ausência de prova nos autos de que a requerida tenha praticado qualquer conduta vexatória ou desproporcional para cobrar a dívida. Danos morais indevidos, ante a exigibilidade da dívida e ausência de efetiva inscrição da ré em cadastro de proteção ao crédito. Ré que se desincumbiu de seu ônus probatório. Art. 373, II, do CPC. Débito regularmente constituído. Autora que não se desincumbiu de seu ônus

processual a corroborar suas alegações. Sentença mantida. Pedido improcedente. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1021616-96.2023.8.26.0005; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024).

Ressalta-se, por fim, que o dever de indenizar surge, cumulativamente, do ato ilícito, do dano e do nexo causal, e, no caso em tela, em verdade, não existe negativação do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, conforme documento trazido pela ré em sua contestação (fls. 120/121) e a inscrição no cadastro “Serasa Limpa Nome” (fls. 54/55) não enseja, por si só, a reparação por dano moral pretendida pela apelante.

Isso porque, ao contrário do que a autora tenta fazer crer, não é dada ampla publicidade à existência de obrigação não paga, inexistindo informação a respeito quando da regular consulta ao cadastro de inadimplentes. Ademais, tampouco foi demonstrado nos autos a redução de *score* ou dificuldade creditícia decorrente da inscrição em plataforma de negociação da dívida.

Ressalta-se que o cadastro de negociação “Serasa Limpa Nome” e congêneres abrangem os débitos vencidos e não pagos de um modo geral, tenham ou não sido incluídos no cadastro de inadimplentes, uma vez que, conforme se verifica em consulta ao site do Serasa, no campo “*Segurança e Dúvidas*”, no qual consta a pergunta: “*Quais dívidas podem ser negociadas no site do Serasa Limpa Nome?*”, com a seguinte resposta: “*Apenas as dívidas com as empresas parceiras do Serasa Limpa Nome. As dívidas podem ser referentes a negativações*”

ou contas atrasadas que ainda não foram negativadas no cadastro de inadimplentes da Serasa”.

De fato, a inclusão do nome da autora no cadastro de negociação de dívidas não gerou os transtornos justificadores do dano moral que reclama, uma vez que não implica na inclusão de restrição nos órgãos de proteção de crédito. Ademais, como mencionado, o serviço “Serasa Limpa Nome” e congêneres se trata apenas de um canal disponibilizado aos consumidores com a finalidade tão-somente de negociação e quitação de dívidas, mas que não caracteriza restrição desabonadora, e não gera abalo do crédito. Além disso, uma vez comprovada a existência do débito, caso tivesse sido inscrito com o fim de negativar o nome da autora, tal conduta seria lícita.

Assim, evidente que não se trata de caso de falha na prestação do serviço e que evidencie sofrimento moral. Não se afigura presente vexame, dor profunda ou humilhação à pessoa, que provocassem transtornos incontornáveis, com reflexos indelévels à vida e honra do consumidor, pelo que não se há de falar em dano moral indenizável. É sabido que o dano moral previsto no artigo 14 do CDC decorre de prestação de serviço falho e que gera indevida inscrição do cadastro de proteção ao crédito, de modo que o dano decorre deste fato, que, uma vez provado, gera o dever de indenizar, cujo prejuízo é presumido, situação que efetivamente não se vislumbra no presente caso.

Nesse sentido, já decidiu esse E. Tribunal de Justiça quanto à mesma plataforma e outras congêneres em casos

análogos:

“TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços de telefonia. Pretensão de cobrar dívida prescrita com manutenção do débito no banco de dados de devedores inadimplentes. Impossibilidade. Débito do ano de 2016. Prazo de prescrição quinquenal. Prescrição consumada em 2021, nos termos do art. 206, § 5, inciso I, do Código Civil. Impossibilidade de cobrança. Pagamento que deve se dar de forma espontânea, se o caso. Inscrição do nome do autor em plataforma de renegociação de débitos "Serasa Limpa Nome". Sentença de parcial procedência do pedido. Apelação de ambas as partes. Relação de consumo. Cobrança de dívida prescrita que não é proibida expressamente, mas encontra vedação implícita no art. 187 do CC, que trata da responsabilidade civil com base no abuso de direito. Enunciado nº 11, da Sessão de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo que consolidou o entendimento acerca da ilegalidade da cobrança extrajudicial de dívida prescrita. Registro de débito em plataformas digitais de cadastro de dívidas ("Serasa Limpa Nome", "Acordo Certo", "Quero Quitar" etc) que representa inequívoco ato de cobrança. Juízo a quo categórico em determinar à requerida que exclua os referidos registros e cesse a realização de demais atos de cobrança. Cobrança de débito inexigível que na hipótese também não extrapolou os meros aborrecimentos não indenizáveis, tampouco ensejando comprovada redução de score. Danos morais não configurados. Honorários advocatícios. Verba honorária fixada por equidade, nos moldes do §8º, do artigo 85, do Código de Processo Civil, que não merece reparo. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1001371-42.2022.8.26.0541; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 2ª Vara; Data do Julgamento: 14/09/2023; Data de Registro: 21/09/2023).

“Responsabilidade Civil. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c.c. Indenização por Danos Morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. Ré que não foi capaz de juntar oportunamente qualquer documento que pudesse demonstrar a efetiva manifestação de vontade da autora quanto às contratações relacionadas na inicial. Inexigibilidade declarada. Plataforma "Serasa Limpa Nome", que não corresponde à negativação,

não caracterizando dano moral a inserção de dívida inexigível nela, exceto se demonstrada a divulgação a terceiros ou alteração no sistema de pontuação de créditos (score). Ainda que se atente à tese do desvio produtivo, a situação não ultrapassou os limites do aborrecimento comum, sem repercussão alguma nos direitos da personalidade. Sucumbência recíproca reconhecida. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1063809-96.2022.8.26.0576; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024).

“Prestação de serviços telefônicos. Ação de declaração de inexistência de débito com pedido cumulado de indenização por danos morais. Débito declarado inexigível. Indenização por danos morais, contudo, que não se justificava. Mera tentativa de negociação da dívida na plataforma "Serasa Limpa Nome" que não importou em negativação do nome da autora, nem de redução do "score" de crédito. Procedência da ação autorizada nos limites indicados na sentença. Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1002515-22.2024.8.26.0625; Relator (a): Arantes Theodoro; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024).

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA E DANO MORAL Banco de dados Inclusão de nome na plataforma denominada "Serasa Limpa Nome" Portal que apenas tem por finalidade informação sobre existência de débitos, sem implicar restrição desabonadora Indenização reclamada não devida Sentença de improcedência mantida Recurso desprovido.” (Apelação Cível nº 1000597-22.2020.8.26.0334; 15ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Vicentini Barroso; j. em 24.03.21).

Por essas razões, de rigor a manutenção da r. sentença pelos seus próprios e bem lançados fundamentos.

Majoro, com fundamento no artigo 85, § 11, do CPC, o valor da verba honorária devida ao patrono da ré para

15% sobre o valor da causa, o que está em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando o trabalho adicional apresentado nas contrarrazões e os critérios estabelecidos nos incisos I a IV do §2º do mesmo dispositivo legal, com correção monetária a partir desta decisão pelos índices da tabela prática deste E. Tribunal e juros de mora de 1% ao mês, contados do trânsito em julgado, observada a justiça gratuita.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO**
ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora