



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436399

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020468-93.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WAMBERTO CARLOS MARQUES DA SILVA (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, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.567

Apelação nº 1020468-93.2022.8.26.0002

Comarca: São Paulo – F. R. Santo Amaro

Apelante: Wamberto Carlos Marques da Silva (JG)

Apelada: Claro S/A

Juiz(a): Cindy Covre Rontani Fonseca

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 existência de um dos contratos de prestação de serviços negada pelo autor 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 e de relatórios de chamadas originadas/recebidas completadas relativos à linha telefônica que originou o débito – Dano moral - Inexistência de restrição - Inscrição no cadastro da plataforma “SNCCRED – Serviço Nacional de Consultas ao Crédito”, que é de consulta restrita e não constitui apontamento desabonador – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença mantida, com correção de erro material, de ofício - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 283/290 que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por dano moral, envolvendo a prestação de serviços de telefonia, para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação ao contrato nº 122422313, e, conseqüentemente, a inexigibilidade do débito dele decorrente, no valor de R\$ 210,63, com a abstenção da ré de efetuar cobranças de forma judicial ou extrajudicial. Em razão da sucumbência mínima da ré, o autor arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados, por equidade, em R\$ 800,00, observada a gratuidade de justiça.

Em suas razões recursais, o autor diz que faz jus à indenização por dano moral, ante a negativação indevida de seu nome e, ainda que se entenda pela inexistência de apontamentos desabonadores, houve o cadastro de “conta atrasada” e a disponibilização de “proposta de acordo”, o que afeta o seu “score”, dificultando-lhe a obtenção de crédito. Afirma que, conforme as políticas do site do SPC Brasil, trata-se de sistema público de análise de crédito, e não de mera plataforma de negociação. Diz que a “oferta de acordos” disponibilizada na plataforma “Serasa Limpa Nome” é meio coercitivo para o pagamento de dívida manifestamente indevida, uma vez que há informação de aumento do “score” de crédito quando da quitação de conta atrasada. Insiste que a indenização por dano moral é devida, ainda que não haja a negativação do seu nome, considerando a teoria do desvio produtivo do consumidor. Aduz que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC, porquanto não trouxe contrato assinado pelo autor ou gravação telefônica, a fim de comprovar a existência do contrato nº 02100179154428, mas apenas telas sistêmicas, que foram produzidas de forma unilateral. Por fim, pede provimento ao recurso, para que a ação seja julgada integralmente procedente, com a inversão dos ônus de sucumbência (fls. 296/327).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 331/343).

Oposição ao julgamento virtual pela ré

apelada (fl.347).

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 por videoconferência.

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 teleconferência). **INDEFIRO**, portanto, o pedido de sustentação oral por videoconferência, e dou prosseguimento ao julgamento na modalidade virtual, uma vez que o resultado é favorável à apelada, de modo que ausente qualquer prejuízo.

Narra a petição inicial que o autor, ao ter o seu crédito negado, consultou o Serasa/SPC/SCPC e verificou a existência de supostos débitos nos valores de R\$ 210,63 (contrato nº 122422313) e R\$ 255,78 (contrato nº 02100179154428) com vencimento em 12/03/2020 e 08/02/2021, respectivamente. Diz que tentou solucionar a questão com a empresa ré para esclarecer o ocorrido, porquanto apesar de já ter utilizado os serviços de telefonia da ré, não deixou de quitar as faturas, mas não obteve sucesso, pelo que ajuizou a presente ação (fls. 01/32).

Inferese dos autos, portanto, que a controvérsia cinge-se à contratação ou não pelo autor de serviços prestados pela ré, que originou o contrato nº 122422313, relativo ao débito de R\$ 210,63, com vencimento em 12/03/2021, e à existência de dano moral decorrente da negativação de seu nome, em relação ao débito de R\$ 255,78, já declarado inexigível pela r. sentença, e contra a qual não houve interposição de recurso pela ré.

Cumpra observar o erro material constante do dispositivo da r. sentença, em relação ao número do contrato considerado inexistente, pois, em que pese dele tenha se referido ao contrato nº 122422313, no valor de R\$ 210,63, é certo que, se refere ao contrato nº 02100179154428, no valor de R\$ 255,78, conforme de infere de sua fundamentação (fls. 286/288):

“(…)

E, da análise dos autos, verifica-se que a

ré desse ônus se desincumbiu parcialmente.

Com efeito, logrou comprovar que o débito impugnado no valor de R\$ 210,63 decorreu do inadimplemento das obrigações assumidas pelo autor por força do contrato sob nº 122422313, firmado no mês de março de 2020.

(...)

Por outro lado, no tocante ao débito no valor de R\$ 255,78, oriundo do contrato de nº 02100179154428, de rigor se mostra o acolhimento do pedido declaratório de sua inexigibilidade.”

No mais, 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, o autor apresentou com sua petição inicial a inscrição de seu nome na plataforma “SNCCRED – Serviço Nacional de Consultas ao Crédito” praticada pela ré referente aos supostos débitos nos valores de R\$ 210,63 (contrato nº 122422313) e R\$ 255,78 (contrato nº 02100179154428) com vencimento em 12/03/2020 e 08/02/2021, respectivamente, e que alega indevidos, pois apesar de já ter celebrado contrato com a ré, não deixou de adimplir suas faturas.

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 pelo autor, a justificar a cobrança pela sua disponibilização, ônus do qual se desincumbiu, em relação ao contrato nº 122422313, relativo ao débito de R\$ 210,63, com vencimento em 12/03/2020, objeto do recurso de apelação, uma vez que se verifica dos autos que a fatura de consumo de fls. 144/147 apresenta os débitos relacionados aos meses de março a agosto de 2020 (fls. 122/125, 128/129, 132/135 e 138/141), que somados correspondem exatamente ao valor de R\$ 210,63, além de a ré ter trazido os relatórios de chamadas originadas/recebidas completadas relativos à linha (11) 98843.4584 (fls. 126/127, 130/131, 136/137, 142/143 e 148/149), que originou o referido débito, pelo que ficou comprovada a celebração do contrato nº 122422313 de prestação de serviços de telefonia entre as partes.

Dessa forma, comprovada a origem do débito que foi imputado ao autor e, conseqüentemente, da negativação dele decorrente, 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, neste ponto, como reconhecido pela r. sentença.

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. Incontroversa 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).

Razão também não assiste ao apelante, no tocante à indenização por dano moral decorrente da negativação de seu nome em cadastro de proteção ao crédito, relativa ao contrato nº 02100179154428, no valor de R\$ 255,78 com vencimento em 08/02/2021, que foi declarado inexigível pela r. sentença.

Isso porque 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 do autor nos órgãos de proteção ao crédito, uma vez que a inscrição de seu nome na plataforma “SNCCRED – Serviço Nacional de Consultas ao Crédito” (fl. 50) é de

consulta restrita e não constitui apontamento desabonador, como quer fazer crer o apelante. Tanto que, do próprio documento, consta a seguinte observação:

“ATENÇÃO: SR. OPERADOR, AS INFORMAÇÕES DE CONSULTAS ANTERIORES NÃO SÃO DESABONADORAS, PORTANTO NÃO DEVERÃO SER TRANSMITIDAS AO CLIENTE COMO FATOR DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. AS INFORMAÇÕES OBTIDAS NESTA CONSULTA REFEREM-SE A INFORMANTE ESPECÍFICO, PODE HAVER OU NÃO OUTROS INFORMANTES PARA O MESMO CLIENTE.”

De fato, a inclusão do nome do autor em cadastro tal 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.

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 em casos análogos:

Telefonia. Ação de indenização por danos morais e inexigibilidade do débito. Elementos coligidos nos autos que inferem a higidez da obrigação. Ausência de negativação do débito. Plataforma do SNCCRED que é de consulta restrita. Danos Morais não caracterizados. Sentença de improcedência mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002400-95.2022.8.26.0002; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024)

APELAÇÃO. "Ação de indenização por danos morais c/c pedido de tutela antecipada e inexigibilidade de débito" – SIC. Irresignação autoral contra a r. sentença de parcial procedência. Inadmissibilidade. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Recorrente que deixou de comprovar a publicidade da suposta anotação desabonadora. Plataforma do SNCCRED que é de consulta restrita. Inúmeros lançamentos de dívidas no extrato oficial do SCPC/Serasa. Aplicação da Súmula 385 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Tema 922 - REsp 1.386.424/MG. Precedentes. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001399-43.2020.8.26.0197; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Francisco Morato - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/08/2023; Data de Registro: 25/08/2023)

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 mais R\$ 400,00, totalizando R\$ 1.200,00, 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, corrige-se, **DE OFÍCIO**, o dispositivo da r. sentença para dele constar a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, em relação ao contrato nº 02100179154428, e, conseqüentemente, a inexigibilidade do débito dele decorrente, no valor de R\$ 255,78, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora