



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2025.0000438646**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040442-06.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante LUCAS SOUZA JUSTINIANO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**ROSANGELA TELLES**  
**Relatora**

*Assinatura Eletrônica*

VOTO Nº 33026

APELAÇÃO Nº 1040442-06.2023.8.26.0577

APELANTE: LUCAS SOUZA JUSTINIANO

APELADA: TELEFÔNICA BRASIL S.A.

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

JUIZ: HEITOR FEBELIANO DOS SANTOS COSTA

**APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Pretensão fundada no alegado desconhecimento da origem de débito de internet residencial (fibra óptica). Improcedência em primeiro grau. Inconformismo do autor. **EXIGIBILIDADE DO DÉBITO.** Demanda que se submete aos ditames do CDC. Facilitação da defesa do consumidor em juízo. Apelada que não comprovou a contratação do serviço VIVO FIBRA pelo consumidor, como lhe competia. As telas sistêmicas são consideradas quando conjugadas com outros elementos de prova. As circunstâncias particulares desta demanda permitem concluir que há deficiência de prova da existência da contratação de VIVO FIBRA, razão pela qual os débitos listados na exordial devem ser declarados **inexigíveis. DANOS MORAIS.** Inocorrência. A plataforma “SERASA LIMPA NOME” não se confunde com o cadastro dos maus pagadores, conforme inúmeros precedentes desta C. Corte. Na verdade, trata-se de um meio de negociação de débitos pendentes, o qual não é dotado de ampla publicidade, nem de caráter desabonador. Sentença parcialmente reformada, reconhecida tão somente a **inexigibilidade do débito. SUCUMBÊNCIA.** Redistribuição. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 537/541, cujo relatório adoto, que julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial. Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de advogado, estes

fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade a ele concedida.

Apela o autor alegando, em síntese, que, na qualidade de consumidor, faz jus à inversão do ônus da prova em seu favor. A exigibilidade do débito não ficou comprovada. Não há prova da contratação. A negativação indevida caracteriza dano moral *in re ipsa*. Busca a reforma do r. *decisum*.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões a fls. 555/565.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais proposta por LUCAS SOUZA JUSTINIANO em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A. alegando, em síntese, desconhecer a origem de dívidas apontadas pela ré em órgão de proteção ao crédito.

Daí o ajuizamento desta ação, pela qual pleiteia a declaração da inexigibilidade da dívida e o pagamento de indenização por danos morais, sugerindo o importe de R\$ 10.000,00.

Os pedidos foram julgados improcedentes, como relatado, contra o que se insurge o autor.

É certo que a demanda se submete aos preceitos normativos da legislação de consumo, pois, dados os conceitos legais (artigos 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor), o apelante se caracteriza como consumidor, ao passo

que a apelada é considerada fornecedora, para todos os efeitos.

A legislação que regulamenta as relações de consumo prevê a facilitação da defesa dos direitos do consumidor em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (artigo 6º, inciso VII).

Sob este enfoque, e considerando a hipossuficiência do recorrente, conclui-se que competia à recorrida comprovar a contratação do serviço “VIVO FIBRA”, a tanto não se prestando a tela sistêmica apresentada, unilateral e isolada.

As telas e informações eletrônicas provenientes dos sistemas dos fornecedores têm sido analisadas casuisticamente. Conquanto não sejam admitidas, isoladamente, como meio de prova, podem ser objeto de consideração pelo Julgador, em conjunto com os demais elementos probatórios.

No caso, todavia, a recorrida não apresentou outros meios de prova que conduzam este E. Tribunal à conclusão de que a contratação foi regular.

O apelante narra desconhecer o endereço de instalação dos aparelhos. A apelada, por sua vez, apresenta telas sistêmicas indicando que a contratação foi regular. Alega, ainda, que o endereço do autor junto ao SERASA *“é o mesmo que consta na habilitação da linha”*.

Com efeito, esta relatora já reconheceu, em outras situações, a identidade entre o endereço da fatura e o dos registros do consumidor junto ao SERASA como indicativo de que os serviços foram regularmente contratados e prestados.

Ocorre que, nesses casos, a identidade de endereços normalmente vem acompanhada do pagamento, pelo consumidor, de algumas faturas, atitude que não se coaduna com o comportamento esperado de um terceiro fraudador.

No caso sob análise, todavia, o consumidor passou a questionar as cobranças tão logo percebeu que, além do “VIVO CONTROLE”, cuja contratação reconhece, estava sendo cobrado também pelo “VIVO FIBRA”.

Isso posto, levando-se em consideração as circunstâncias particulares desta demanda, entendo que os documentos carreados aos autos não são suficientes para comprovar que a contratação foi regular, razão pela qual os débitos listados na exordial devem ser declarados **inexigíveis**.

No que tange ao dano moral, não se desconhece que a lesão extrapatrimonial advinda da inscrição do apontamento indevido no rol dos inadimplentes (SCPC/SERASA) prescinde de comprovação, na medida em que o público acesso ao cadastro dos maus pagadores lesa a honra objetiva do sujeito de direitos injustamente maculado. O dano moral, em hipóteses como esta, ocorre *in re ipsa*.

No caso, entretanto, o recorrente não demonstrou mácula ao seu nome. Conforme se extrai de fls. 16/17, teve acesso à informação mediante pesquisa no serviço “SERASA LIMPA NOME”.

Conforme já reconhecido por esta E. Corte em inúmeros julgados, a plataforma “SERASA LIMPA NOME” não se confunde com o cadastro dos maus pagadores; sendo, na verdade, um meio de negociação de débitos pendentes, o qual não é dotado de ampla publicidade.

É o que se extrai, inclusive, do sítio eletrônico da plataforma virtual<sup>1</sup>, o qual deixa claro que o serviço se destina não apenas à consulta de dívidas “negativadas”, mas também à solução de contas atrasadas disponíveis.

---

<sup>1</sup><https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/>

Por tais razões, não havendo caráter desabonador na plataforma de serviços em que realizada a pesquisa, o dano moral não se presume, não havendo, no caso concreto, prova contundente de aviltamento de direitos personalíssimos do apelante a justificar o acolhimento de sua pretensão, sobretudo por inexistir comprovação de cobrança indevida.

Confira-se, a propósito, o entendimento deste E. Tribunal Bandeirante sobre o tema:

*Prestação de serviços. Telefonia. Cobrança de débito inexistente. Ação de indenização por danos morais. Inserção em cadastro "Serasa Limpa Nome". Danos morais não configurados. Embora a autora afirme ter sido lesada pela cobrança indevida, objeto de prévio cancelamento pela ré, o evento narrado na petição inicial não tem o poder daninho que a ela tenta lhe impingir. **Com efeito, necessário observar que, na hipótese, seu nome sequer chegou a ser negativado por conta do débito impugnado, mas apenas lançado no sistema interno ("Serasa Limpa Nome").** Ademais, as cobranças em questão também não se mostraram extorsivas ou vexatórias, ao ponto de ultrapassarem os limites do mero aborrecimento. Enfim, não é possível concluir que os eventos narrados na petição inicial tiveram aptidão de causar abalo psíquico à autora. A reparação do dano moral não está diretamente relacionada a qualquer problema, contrariedade, aborrecimentos que a pessoa possa momentaneamente sofrer. O dano moral deve ser analisado casuisticamente, com certa cautela, a fim de que não seja exageradamente reconhecido, criando-se uma indústria dos danos morais como fonte de enriquecimento. Sentença de improcedência mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1012699-93.2020.8.26.0005; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2021; Data de Registro: 28/07/2021)*

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE PRESCRIÇÃO COM PEDIDOS DE TUTELA E REPARAÇÃO POR DANO MORAL – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – RECURSO – DÍVIDA QUE COMPORTA SER DECLARADA PRESCRITA – PRESCRIÇÃO, ENTRETANTO, QUE NÃO INFIRMA A EXISTÊNCIA DE OBRIGAÇÃO INADIMPLIDA - **INCLUSÃO NO "SERASA LIMPA NOME" À QUAL NÃO É DADA PUBLICIDADE - REDUÇÃO DE SCORE OU DIFICULDADES CREDITÍCIAS INDEMONSTRADOS** – NENHUM DANO EXTRAPATRIMONIAL - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009850-50.2021.8.26.0576; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2021; Data de Registro: 28/07/2021)*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Cartão de crédito. Dívida prescrita. Inexigibilidade. Reconhecimento. Danos morais. "SERASA Limpa Nome". Registro do débito e proposta de acordo somente acessíveis ao pretense devedor. Lesão à honra objetiva não comprovada. Precedentes. Exercício abusivo do direito de crédito. Não comprovação. Fatos documentados que não permitem presumir lesão aos direitos de personalidade. Pleito indenizatório improcedente. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000365-60.2021.8.26.0597; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2021; Data de Registro: 28/07/2021)*

Diante do exposto, a r. sentença deve ser reformada, e os pedidos iniciais julgados parcialmente procedentes, reconhecendo-se a inexigibilidade dos valores cobrados do autor no que se refere ao serviço "VIVO FIBRA" (fls. 16/17).

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com a metade das custas e despesas processuais. Fixo os honorários devidos pela demandada ao patrono do demandante em R\$ 800,00, por equidade (art. 85, § 8º, do CPC), diante do reduzido valor da dívida declarada inexigível.

Os honorários devidos pelo demandante aos patronos da demandada são fixados em 10% sobre o valor atualizado do pedido de indenização por danos morais, ressalvada a gratuidade a que faz jus o recorrente.

**Alerto ser desnecessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.**

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

**ROSANGELA TELLES**

**Relatora**