



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000449652

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1093387-46.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JENIFER ALVES DE ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente), MARY GRÜN E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

HUGO CREPALDI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1093387-46.2023.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Jenifer Alves de Araujo

Apelada: Telefônica Brasil S.A

Voto nº 38.917

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – Alegada inscrição do nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito – Sentença de improcedência – Insurgência da parte autora – Relação de consumo – Requerida que não colacionou aos autos documento adequado a demonstrar a efetiva contratação de seus serviços pela requerente, como o instrumento de contrato por ela assinado, a gravação do áudio, caso a negociação tenha sido feita por telefone, ou algo que o valha, limitando-se a alegar genericamente que o serviço fora solicitado e juntando telas de seu sistema interno que corroborariam sua tese – A unilateralidade com que produzido tais documentos impede a sua valoração de modo a formar a convicção deste Juízo – Declaração de inexigibilidade do débito que se impõe – Falha na prestação de serviço – É dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo – DANOS MORAIS – Inocorrência – Situação incapaz de gerar sofrimento ou humilhação justificadora da compensação – Anotações preexistentes do nome da autora perante os órgãos de proteção ao crédito – Precedentes desta Corte – Litigância de má-fé – Inexistência – Ausência dos requisitos previstos em lei para a imposição de multa – Recurso parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por **JENIFER ALVES DE ARAUJO**, nos autos da ação declaratória que move em face de **TELEFÔNICA BRASIL S.A**, objetivando a reforma da sentença (fls. 327/329) proferida pela MMª. Juíza de Direito da 3ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro da Comarca de São Paulo, Dra. Heloisa Assunção Pereira Pandini, que julgou improcedente a ação e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa. Condenou a requerente, ainda, ao pagamento de multa de 5% sobre o valor da causa por litigância de má-fé.

Apela a autora (fls. 334/354), sustentando, em síntese, que a parte ré deixou de demonstrar a origem dos débitos cobrados por ela. Neste sentido, entende que a negativação indevida de seu nome lhe causou prejuízos e que assim faz jus à indenização a título de danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Deste modo, requer a reforma integral da sentença para que a ação seja julgada totalmente procedente, bem como para que seja afastada a multa por litigância de má-fé.

Apresentadas contrarrazões (fls. 359/379), os apelos foram recebidos em seu duplo efeito.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Segundo consta dos autos, a autora teve o seu nome inscrito perante os órgãos de proteção ao crédito por conta da inadimplência de dívida com a empresa demandada, cuja origem alega desconhecer.

Diante deste quadro, ingressou com a presente demanda pleiteando a declaração de inexigibilidade do débito, além de indenização por danos morais, sendo a sua pretensão deixada de ser acolhida pela ilustre Magistrada *a quo*.

Reputo, todavia, que a r. sentença comporta parcial reforma no que tange ao reconhecimento da inexigibilidade do débito, bem como quanto à multa por litigância de má-fé imposta, conforme passa a se expor.

Insta consignar, primeiramente, versarem os autos sobre típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidora e fornecedora, respectivamente, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Encontram-se preenchidos, assim, os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei 8.078/90, notadamente o da responsabilidade objetiva do fornecedor preceituada em seu art. 14.

Na hipótese vertente, constata-se, de fato, a ausência de substrato que amparasse a inscrição do nome da requerente perante os cadastros de proteção de crédito efetuada pela requerida, não tendo demonstrado a efetiva contratação e utilização de seus serviços pela autora.

Tal comportamento demonstra evidente falha no serviço prestado, visto ser dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Note-se que, para afastar sua responsabilidade aferida aqui de maneira objetiva, caberia à ré o ônus de demonstrar a regularidade de seus serviços ou a ocorrência de causas excludentes, notadamente a culpa exclusiva de terceiro, culpa exclusiva da vítima, caso fortuito ou força maior.

Cabia à ré, notadamente, colacionar aos autos documento adequado a demonstrar a alegada contratação pela parte autora, como o instrumento de contrato por ela assinado, a gravação do áudio, caso esta tenha sido feita por telefone.

Porém, não produziu nenhuma prova nesse sentido, limitando-se a alegar que o serviço fora solicitado pela própria autora, juntando apenas telas de seu sistema informatizado interno que corroborariam sua tese e outros documentos produzidos de forma unilateral (fls. 45/55 e 135/291).

E a unilateralidade com que foram produzidos tais documentos impede que eles sejam valorados de modo a formar a convicção deste Juízo.

Neste sentido, colacionam-se os seguintes

acórdãos proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO – Prestação de serviço – Energia elétrica – Alegação de ausência de relação jurídica, inexigibilidade de débito e indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência - Apelação da requerida e recurso adesivo da autora - Cabe ao fornecedor de serviço (e não ao consumidor) o ônus de comprovar a regularidade da contratação - Telas de sistema são documentos unilaterais e, por si só, não comprovam a existência de relação jurídica entre as partes - Apelante/ré que não se desincumbiu do ônus que lhe competia (art. 373, II, CPC) – Inexistência de relação jurídica e inexigibilidade dos débitos reconhecidas - O protesto de títulos representativos de dívidas inexigíveis constitui ato ilícito (art. 186 e 924, Código Civil) - Dano moral presumido - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, suficiente e em harmonia com o entendimento deste colegiado – Sentença mantida – Apelação e recurso adesivo desprovidos. (TJSP, Apelação Cível n. 1002569-72.2022.8.26.0361, Rel. Des. Michel Chakur Farah, 27ª Câmara de Direito Privado, DJ 26/06/2023; grifou-se).

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos. Prestação de serviços. Energia Elétrica. Alegação de negativação por dívida cuja origem se alega desconhecer. Sentença de improcedência. Apelação manejada pelo autor. EXAME: ausência de provas da contratação. Telas do sistema interno que não são provas hábeis a comprovar a contratação do serviço, por serem documentos produzidos unilateralmente. Ausência de outros documentos capazes de confirmar o teor das telas sistêmicas. Indenização pelos danos morais afastada. Aplicação da súmula 385 do C. Superior Tribunal de Justiça. Sentença reformada em parte. Honorários sucumbenciais remanejados. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP, Apelação Cível n. 1005114-25.2022.8.26.0100, Rel. Des. Celina Dietrich Trigueiros, 27ª Câmara de Direito Privado, DJ 31/01/2023; grifou-se).

A decisão comporta reforma, portanto, no que tange ao reconhecimento da deficiência do serviço, o que leva a

necessidade de se declarar a inexigibilidade do débito ora discutido, visto que não se poderia imputar à requerente a produção de prova negativa.

Todavia, não há que se falar em dano moral.

Alega a autora a ocorrência de mácula à sua honra em razão da negatificação de seu nome perante os órgãos de proteção ao crédito.

Entretanto, infere-se dos autos que, à época da anotação perpetrada pela apelada (anotada em 11 de janeiro de 2019), o nome da requerente já se encontrava inscrito no rol de devedores em razão de débitos diversos (inclusive de dívida que ainda não havia sido excluída – fls. 96).

Diante de tal situação fática, revela-se indevida a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. A matéria já se encontra pacificada, nos termos do enunciado da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.

Não há, assim, como se reconhecer o nexo de causalidade entre a atitude da ré e o abalo moral supostamente sofrido, porquanto a anotação anterior, proveniente de outra relação jurídica, já maculava o nome da consumidora, não se verificando, portanto, violação a direitos da personalidade.

Destarte, por não se vislumbrar abalo

psíquico suportado pela requerente, de rigor o afastamento da pretensão indenizatória. O entendimento deste E. Tribunal de Justiça é cristalino neste sentido:

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de indenização por danos morais – Procedência parcial – Duplicata protestada – Declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes – Insurgência do autor, postulando a reparação por danos morais – Não cabimento - Existência de restrição anterior em nome do demandante – Abalo de crédito não configurado no caso – Súmula n. 385 do E. Superior Tribunal de Justiça – Dano moral corretamente afastado. - Recurso improvido. (TJSP, Apelação Cível n. 1000967-36.2021.8.26.0505, Rel. Des. Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, DJ 27/04/2023)

TELEFONIA – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais julgada parcialmente procedente para declarar a inexigibilidade dos débitos apontados na inicial – Ausência de provas da efetiva contratação – Dano moral não caracterizado – Aportamentos negativos anteriores em cadastro de proteção ao crédito – Aplicação da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça – Honorários advocatícios – Sucumbência recíproca. Apelações parcialmente providas. (TJSP, Apelação Cível n. 1027543-83.2022.8.26.0100, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, DJ 17/02/2023)

Por fim, tendo em vista a declaração de inexigibilidade do débito discutido nos autos, entendo que a r. sentença deve ser reforma na parte em que aplicou à ora apelante multa por litigância de má-fé, uma vez que não demonstrada a intenção de prejudicar a parte contrária ou atuação com o necessário dolo processual.

O fato de deduzir pretensões improcedentes não é o bastante para impor ao postulante a condenação por litigância de

má-fé, a qual só deve ser aplicada quando comprovado que a parte se utilizou de procedimentos escusos para causar dano processual ao adversário, praticando algumas das hipóteses elencadas no artigo 80, do Código de Processo Civil.

E, na hipótese vertente, não há no processo prova de atuação dolosa da apelante, a qual agiu em conformidade com seu direito público subjetivo de buscar o acolhimento de pretensão perante o Poder Judiciário, devendo a multa ser afastada.

Em razão da alteração do julgado, de rigor a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

E se de um lado a autora obteve êxito no pleito declaratório, de outro viu afastado sua pretensão indenizatória, impondo-se a sucumbência recíproca, devendo as despesas serem proporcionalmente distribuídas entre os litigantes, nos termos do que preceitua o art. 86 do Código de Processo Civil. Assim, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, ressalvada a gratuidade processual concedida à requerente.

Com relação aos honorários advocatícios dos patronos das partes autora e ré, diante da vedação à compensação (artigo 85, § 14, CPC), entendo adequada a fixação em 12% do valor da causa para os patronos de ambas as partes, ante baixa complexidade da demanda e observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tudo nos termos dos parâmetros e limites extraídos da inteligência dos §§1º, 2º e 8º do artigo 85 do CPC, ressalvada a gratuidade processual concedida à autora, anotando-se que a parcial procedência do recurso obstaculiza a aplicação do art. 85, §11, do CPC, não havendo fundamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

lógico para se majorar os honorários sucumbenciais.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso apenas para declarar a inexigibilidade do débito e afastar a multa por litigância de má-fé.

HUGO CREPALDI
Relator