



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
36ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000450088

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003372-31.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA DE SOUSA RIBEIRO MATOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em 36ª 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 Exmos. Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

ARANTES THEODORO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO	1003372-31.2023.8.26.0002
APELANTE	Maria de Sousa Ribeiro Matos
APELADA	Claro Nxt Telecomunicações Ltda.
COMARCA	São Paulo – F. R. de Santo Amaro – 2ª Vara Cível

VOTO Nº 52.015

EMENTA — Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido cumulado de indenização por danos morais. Ré que comprovou a exigibilidade dos débitos. Validade probatória das telas sistêmicas. Artigo 425 do Código de Processual. Nome da autora que, de todo modo, nem chegou a ser negativado. Danos morais não configurados. Ação improcedente. Recurso improvido.

Sentença cujo relatório se adota julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido cumulado de indenização por danos morais aforada por consumidora em face de empresa de telefonia.

A autora apela e insiste na procedência da ação.

Para tanto a recorrente afirma que não negou a existência de relação jurídica entre as partes, mas sim apontou que já teve “chip” de linha telefônica vinculada à ré na modalidade pré-paga,



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

modalidade essa que é incoerente com as cobranças de faturas que ensejaram a negativação de seu nome, sendo que a ré não logrou desmentir tal alegação, eis que não juntou aos autos qualquer documento que comprove a contratação do plano telefônico como, por exemplo, contrato escrito ou gravação de áudio da contratação.

A propósito a apelante assevera que os documentos apresentados pela ré eram unilaterais e apócrifos e, por isso, não prestavam como meio de prova, eis que a apelada *“pode inserir a informação que quiser em seus sistemas internos”*.

A isso ela acrescenta que justamente porque a demandada não apresentou instrumento contratual havia de ser declarada a nulidade do negócio jurídico, devendo ser reconhecida a inexigibilidade do débito e condenada a ré a indenizar danos morais, até porque ela tinha obrigação de notificar a consumidora antes de negativar o seu nome, sendo devida a indenização também em razão da figura do desvio produtivo do consumidor, paga essa cujo arbitramento deverá considerar o caráter compensatório, punitivo e pedagógico dessa sorte de verba, devendo a ação ser julgada procedente e os honorários sucumbenciais fixados em 20% do valor da causa ou nos termos do artigo 85 § 8º-A do CPC.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

A autora aforou ação sob assertiva de que conquanto tenha sido cliente da ré possuía linha telefônica pré-paga, de modo que os valores pelos quais tivera seu nome negativado eram



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

inexigíveis, tendo a inscrição em cadastro de proteção ao crédito sido efetuada sem prévio aviso.

Assim, ela pediu a declaração de inexigibilidade de valores e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A demandada, em defesa, asseverou que a ré contratou sim serviços de telefonia na modalidade pós-paga e inadimpliu faturas conforme mostravam suas telas sistêmicas, sendo que, de todo modo, o nome da autora nem chegou a ser negativado.

A Juíza dispensou a abertura de instrução e julgou improcedente a ação.

Pois assim havia mesmo de ser.

Aqui se cuidava de relação de consumo e, portanto, aplicava-se a proveito da autora a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

Contudo, ainda, que assim não fosse havia a ré, agora nos termos do regime processual comum (artigo 373 inciso II do CPC), de provar as alegações que veicularam contra o pleito da promovente.

Mas no caso a ré comprovou por meio de documentos e da reprodução das telas de seus arquivos computadorizados que a autora contratou, sim, a linha telefônica indicada a fls. 53 e inadimpliu faturas.

É verdade que a promovente enfatizou que não havia qualquer documento por ela assinado que confirmasse a contratação



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

e salientou que telas sistêmicas não se prestavam como prova porque eram facilmente manipuláveis.

Contudo, como é de conhecimento comum, a adesão aos serviços de fornecimento de eletricidade, telefonia, sinal de televisão a cabo e internet não ocorre necessariamente por escrito assinado, eis que pode se dar por solicitação verbal ou por meio digital, ficando o aderente, assim, vinculado ao contrato padrão.

Certo, ainda, que sendo todo informatizado o controle de contas desse tipo de prestadora de serviço não se há mesmo de exigir que ela apresente outra prova que não a reprodução dos dados de seus registros eletrônicos.

Aliás, o artigo 425 Código de Processo Civil textualmente confere eficácia como meio de prova às chamadas telas sistêmicas, isto é, aos extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem.

Ora, nesse contexto outro não havia de ser o desfecho se não a improcedência da ação, eis que de cobrança indevida não se cuidava.

De todo modo, não custa apontar que ainda que se considerasse que eram inexigíveis os débitos o fato é que a autora nem chegou a ter seu nome negativado.

Realmente, a ré comprovou que assim não ocorreu (fls. 51), sendo que o documento apresentado pela própria autora indicava que *“as informações de consultas anteriores não são desabonadoras, portanto, não deverão ser transmitidas ao cliente como*



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª Câmara de Direito Privado

fator de restrição ao crédito, as informações obtidas nesta consulta referem-se à informante específico, pode haver ou não outros informantes para o mesmo cliente” (fls. 38).

Em suma, a apelante não convence do desacerto da sentença.

Nos termos do artigo 85 § 11 do CPC agrava-se a condenação da autora em honorários advocatícios que passa a 15% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Nega-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR