Apelação cível n° 0820126-72.2024.8.19.0202

Apelante: ELEN DA SILVA SANTOS TEIXEIRA DA CONCEICAO

Apelado: TELEFONICA BRASIL S/A VIVO

Relator: desembargador Alexandre de Carvalho Mesquita

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO DE DÉBITO EM PLATAFORMA DIGITAL DE NEGOCIAÇÃO ("SERASA LIMPA NOME"). AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos morais cumulada com declaração de inexistência de débito, ajuizada por consumidora em face de fornecedora de serviços de telefonia.

2. A autora alegou inscrição indevida de seu nome em plataforma digital de negociação de dívidas ("Serasa Limpa Nome") sem prévia notificação, inexistência do débito e pleiteou indenização por danos morais.

3. Sentença rejeitou os pedidos, reconhecendo a regularidade da cobrança e a ausência de negativação em cadastro restritivo de crédito.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a inclusão do nome da consumidora em plataforma digital de negociação de dívidas equivale à negativação em cadastro restritivo de crédito; e (ii) saber se a conduta da fornecedora enseja indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o CDC.

6. A inversão do ônus da prova foi indeferida em decisão interlocutória não impugnada por agravo, restando preclusa.

7. Não se verificou hipossuficiência técnica da autora, pois a prova dos fatos alegados poderia ser feita por documentos simples.

ALEXANDRE DE CARVALHO MESQUITA:17530 Assinado em 10/08/2026 21:53:31
Local: GAB. DES. ALEXANDRE DE CARVALHO MESQUITA

8. O conjunto probatório demonstrou a contratação da linha telefônica e a existência do débito.

9. A inscrição do débito em plataforma digital de negociação ("Serasa Limpa Nome") não equivale à negativação em cadastro restritivo de crédito, pois não expõe o consumidor a terceiros nem afeta sua pontuação de crédito.

10. Não houve prova de inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito.

11. A cobrança realizada por meio de plataforma digital, desacompanhada de negativação, não configura dano moral.

12. Existiam outras inscrições legítimas em nome da autora, o que afasta a possibilidade de indenização por dano moral, conforme entendimento sumulado.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Recurso conhecido e desprovido. Sentença de improcedência mantida. Honorários advocatícios majorados.

Tese de julgamento: "1. A inclusão de débito em plataforma digital de negociação não equivale à negativação em cadastro restritivo de crédito. 2. A ausência de negativação e de exposição do consumidor a terceiros afasta a configuração de dano moral. 3. A existência de outras inscrições legítimas em nome do consumidor impede a condenação por dano moral."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII; CPC, arts. 373, I, 434, 1.015, XI, 85, § 11, 98, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 359; STJ, Súmula 385; TJRJ, Súmula 230; TJRJ, Súmula 330.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos este acórdão nos autos da apelação cível interposta no processo nº 0820126-72.2024.8.19.0202, contra a sentença de Ev. 237266025, oriunda da 4ª Vara Cível da Regional de Madureira, em que é apelante ELEN DA SILVA SANTOS TEIXEIRA DA CONCEICAO e é apelada TELEFONICA BRASIL S/A VIVO.

A C O R D A M os Desembargadores da Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da certidão de julgamento e do voto do desembargador relator.

R E L A T Ó R I O

Recorre, tempestivamente, Elen da Silva Santos Teixeira da Conceição da sentença de Ev. 237266025 oriunda da 4ª Vara Cível da Regional de Madureira, a qual, em ação de danos morais c/c declaração de inexistência de débito ajuizada em face de Telefônica Brasil S/A Vivo, julgou improcedentes os pedidos, formulados no seguinte sentido: o deferimento da tutela de urgência para a imediata exclusão do nome da autora do cadastro de inadimplentes; a declaração de inexistência do débito e retirada do nome da autora dos cadastros de restrição ao crédito; e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. A sentença condenou a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, ficando a execução suspensa em razão da gratuidade de justiça deferida.

Alega a apelante, em síntese, que a sentença merece reforma, pois não foi reconhecida a inversão do ônus da prova, sendo desconsiderada a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança das alegações. Sustenta que a inscrição na plataforma Serasa Limpa Nome, ainda que sob a forma de oferta de acordo, gera abalo ao crédito e à reputação do consumidor, equiparando-se à negativação. Argumenta que não houve comprovação, por parte da apelada, da legitimidade do débito questionado, tampouco da existência de valores em aberto, ressaltando que a mera existência de contrato não é suficiente para legitimar a cobrança. Ao final, requer o provimento do recurso para que seja reconhecida a inexistência do débito, a exclusão de qualquer restrição em plataformas de crédito, a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais e a inversão do ônus sucumbencial.

Aduz o apelado, em resumo, que a sentença deve ser mantida, pois não houve negativação do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito, mas apenas inclusão do débito na plataforma Serasa Limpa Nome, o que não configura abalo moral indenizável. Argumenta que a autora reconheceu ter sido titular da linha telefônica vinculada ao débito, não comprovando o pagamento das faturas questionadas. Sustenta que a ré comprovou a regularidade da contratação e a existência do débito, sendo legítima a oferta de acordo disponibilizada na plataforma. Defende que o dano moral não se caracteriza por meros aborrecimentos e que não há prova de sofrimento intenso ou humilhação. Ao final, requer o desprovimento do recurso.

VOTO

1. De início, há de se ressaltar a desnecessidade de suspensão do feito, na medida em que o Tema Repetitivo 1264 do STJ possui a seguinte questão submetida a julgamento: "*definir se a dívida prescrita pode ser exigida extrajudicialmente, inclusive com a inscrição do nome do devedor em plataformas de acordo ou de renegociação de débitos*". O caso dos autos, conforme se depreende das manifestações processuais das partes, não versa sobre dívida prescrita, não sendo análogo ao discutido no Tema 1264.

2. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo portanto aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a parte apelada está na condição de fornecedora de serviço, e a apelante, na de consumidora, por ser a destinatária final do serviço contratado, na forma dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

3. O recurso não merece prosperar.

4. Alega a apelante que o juízo de primeiro grau se equivocou ao indeferir a inversão do ônus da prova, tendo desconsiderado a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança das alegações. Ocorre que o indeferimento da medida pleiteada ocorreu por meio da decisão interlocutória de index 221203070, não havendo notícia de posterior

interposição de agravo de instrumento, que decerto seria a medida processual cabível, na forma do art. 1.015, XI do CPC. De tal modo, a matéria restou preclusa, não havendo que ser aventada em sede de apelação. Entretanto, mesmo que fosse possível a rediscussão neste momento processual, o pronunciamento judicial não mereceria qualquer reforma.

5. O artigo 6º, VIII do CDC esclarece os requisitos que merecem ser observados para a inversão do ônus da prova, sendo eles a verossimilhança das alegações autorais e a hipossuficiência da parte na produção da prova.

6. Na espécie, não se verifica, a partir de um exame dos elementos de prova acostados aos autos, a hipossuficiência, eminentemente técnica, da postulante na produção da prova, pois a comprovação dos fatos alegados poderia ser operada mediante simples prova documental, por meio da apresentação dos comprovantes de pagamento das faturas de consumo ou de cancelamento da linha telefônica. No mais, caso desejasse questionar a veracidade da assinatura aposta no contrato de index 173545333, poderia a apelante ter simplesmente postulado pela produção da prova pericial, o que não ocorreu. Não aparenta haver, portanto, impossibilidade ou excessiva dificuldade na produção da prova em questão.

7. Logo, aplicando-se as regras ordinárias de experiência, expressamente mencionadas na norma em destaque (art. 6º, VIII do CDC), conclui-se que não estavam presentes os requisitos que autorizariam a pretendida inversão do ônus da prova.

8. Nesse sentido, destaca-se a aplicabilidade da súmula nº 330 deste Tribunal de Justiça ao caso em comento, *in verbis*:

> "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito."

9. Não obstante as alegações da apelante no sentido de que inexistiria a contratação, o conjunto probatório constante nos autos comprova justamente o contrário.

10. A contratação da linha telefônica questionada restou demonstrada nos autos por meio de instrumento contratual assinado de forma física, incluindo a sua foto para validação do contrato e identidade (index 173545333).

11. Mais além, no depoimento pessoal prestado pela consumidora (index 236696289), esta informou que reconhecia o contrato, entretanto, aduziu que a linha teria sido cancelada mais de dois anos antes, sem, contudo, informar sequer a data do cancelamento ou apresentar qualquer prova neste sentido. A apelada, por sua vez, juntou o histórico de ligações da linha em questão em ID 173545334, no qual se verifica a existência de ligações entre dezembro de 2021 e agosto de 2024, mês em que a demanda foi proposta.

12. Assim sendo, não há razão para que se reforme a sentença vergastada, na medida em a apelante não se desincumbiu do ônus que lhe competia, na forma do art. 373, I do CPC.

13. Passo à análise da alegação da apelante no sentido de que o juízo teria interpretado de forma restritiva o conceito de "negativação".

14. De fato, a súmula n° 359 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que "*cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição*".

15. Ocorre que a inscrição do nome da apelante no cadastro "Serasa Limpa Nome" não equivale à negativação perante o cadastro de crédito. Ressalto que a plataforma "Serasa Limpa Nome" não se confunde com a negativação do nome do consumidor no cadastro de inadimplentes do "Serasa Experian", pois se destina à composição de dívidas, negativadas ou atrasadas, cujos dados não são públicos, e,

portanto, não disponibilizados a terceiros, mas apenas ao próprio devedor mediante consulta privada após cadastro.

16. Desta forma, infere-se que a manutenção dos débitos junto ao "Serasa Limpa Nome" não influencia negativamente a pontuação no "Cadastro Positivo", também se verifica que pela referida plataforma apenas as dívidas negativadas são consideradas no cálculo do "Serasa Score".

17. Assim, a tentativa da apelada de satisfação do crédito através da plataforma "Serasa Limpa Nome", por meio do pagamento voluntário, das dívidas reconhecidamente em atraso, não configura qualquer ilícito, eis que incapaz de expor a consumidora à situação vexatória.

18. Não se tratando, pois, de inclusão em cadastro público de negativação, não há que se falar em ilícito decorrente da infração de entendimento sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sendo indiferente para o deslinde da causa a existência de notificação acerca da inclusão em programa de negociação de dívida cuja proposta é apresentada de forma privada.

19. De outro lado, não há nos autos prova da negativação indevida do nome da apelante pela apelada, quer nos cadastros do SERASA, quer em outro cadastro restritivos de crédito, prova documental que deveria acompanhar a inicial sob pena de preclusão na forma do artigo 434 do CPC.

20. Inexistente negativação indevida, mas apenas cobrança realizada por plataforma digital de acesso pessoal pela apelante, aplicável a súmula nº 230 do TJRJ, segundo a qual a "*cobrança feita através de missivas, desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito, não configura dano moral, nem rende ensejo à devolução em dobro.*"

21. No mais, cabe salientar que, entre os anos de 2021 e 2024, a autora já possuía diversas negativações em seu nome, realizadas por outras pessoas jurídicas, como

se confirma do documento de index 173545337. Por tal razão, também restaria impossibilitada a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais por força da Súmula 385 do STJ, segundo a qual: "*da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento".*

22. Desse modo, não merece qualquer reparo a sentença atacada.

23. Diante do exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do recurso e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, mantendo a sentença de improcedência.

24. Com fundamento no parágrafo 11 do art. 85 do CPC, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da apelada para o total de 15% sobre o valor da causa, observado o disposto no artigo 98 § 3º daquele diploma legal.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Alexandre de Carvalho Mesquita

Relator