Apelação nº 0000209-52.2022.8.19.0079

Apelante: Telefônica Brasil S.A.
Apelada: Luciana Carla Costa Penna
Relator: Des. Adolpho Andrade Mello

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA MÓVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO. COBRANÇA INDEVIDA. SERASA LIMPA NOME. INEXISTÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECONVENÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por concessionária de telefonia contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, declarou inexistente a relação jurídica entre as partes, determinou o cancelamento da linha telefônica e das cobranças dela decorrentes, condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais e julgou improcedente a reconvenção. A apelante sustenta a regularidade da contratação e das cobranças, a validade dos documentos eletrônicos apresentados, a inexistência de negativação em cadastro restritivo de crédito, por constar o débito apenas na plataforma “Serasa Limpa Nome”, requerendo a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução da indenização.

ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR:15386 Assinado em 16/09/2026 10:20:54
Local: GAB. DES ADOLPHO CORREIA DE ANDRADE MELLO JUNIOR

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: **(i)** definir se a concessionária comprovou a contratação da linha telefônica que originou as cobranças impugnadas; **(ii)** estabelecer se são legítimas as cobranças e a relação jurídica invocada pela fornecedora; **(iii)** determinar se a disponibilização do débito na plataforma "Serasa Limpa Nome", desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito, configura dano moral indenizável; **(iv)** verificar o acerto da improcedência da reconvenção.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 do CDC.

4. Compete à fornecedora demonstrar a efetiva contratação do serviço cuja cobrança pretende exigir, não sendo suficiente a apresentação exclusiva de registros sistêmicos internos, faturas unilaterais e histórico de chamadas desacompanhados de instrumento contratual, gravação, comprovante de pagamento ou outro elemento que evidencie a manifestação de vontade da consumidora.

5. A insuficiência da prova produzida impede o reconhecimento da existência da relação contratual, impondo a declaração de inexistência da relação jurídica, a inexigibilidade do débito e o cancelamento da linha telefônica e das cobranças correspondentes.

6. A improcedência da reconvenção deve ser mantida, pois o crédito nela perseguido decorre de contratação cuja existência não foi comprovada.

7. A mera disponibilização de débito na plataforma "Serasa Limpa Nome", de acesso restrito ao consumidor, não se equipara à inscrição em cadastro restritivo de crédito e não configura negativação.

8. A cobrança indevida, desacompanhada de efetiva inscrição em cadastro de inadimplentes ou de circunstâncias excepcionais que evidenciem violação aos direitos da personalidade, não caracteriza dano moral indenizável.

9. Ausente prova de efetiva negativação do nome da autora, impõe-se a reforma parcial da sentença para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

10. Mantêm-se os ônus sucumbenciais, porquanto a procedência parcial do recurso não altera substancialmente a distribuição da sucumbência fixada na origem.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. **Recurso parcialmente provido.**

Tese de julgamento:

1. O fornecedor de serviços deve comprovar a efetiva contratação que fundamenta a cobrança, sendo insuficientes registros sistêmicos e documentos produzidos unilateralmente.

2. A ausência de prova da contratação autoriza o reconhecimento da inexistência da relação jurídica,

da inexigibilidade do débito e o cancelamento das cobranças correspondentes.

3. A disponibilização de débito na plataforma "Serasa Limpa Nome", sem inscrição em cadastro restritivo de crédito, não configura negativação.

4. A mera cobrança indevida, desacompanhada de efetiva negativação ou de lesão concreta aos direitos da personalidade, não enseja reparação por danos morais.

5. A reconvenção fundada em débito decorrente de contratação não comprovada deve ser julgada improcedente.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, art. 14 e § 3º; CPC, arts. 373, II, 487, I, e 85, caput e § 2º.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0832080-46.2023.8.19.0204, Rel. Des. Márcia Ferreira Alvarenga, Oitava Câmara de Direito Privado, j. 18.03.2026; Súmula nº 230 do TJRJ.

Cuida-se de apelação interposta por Telefônica Brasil S.A. contra sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível do Foro Regional de Itaipava da Comarca de Petrópolis que, nos autos da Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela parte autora, resolvendo o mérito nos termos do art. 487, I, do CPC.

Adota-se na forma regimental o relatório do julgado apelado em Evento 29 (SENT1):

> "Cuida-se de ação regida pelo CDC, na qual o autor alega em síntese que possui linha móvel junto à ré. Que constatou que seu nome se encontrava negativado devido a um débito junto à ré, o qual desconhece. Que em contato com a ré, lhe foi informado que tal débito se refere a uma linha cujo DDD é 21, com faturas pendentes, com vencimentos em agosto e setembro de 2021. Ressalta que embora tenha cadastrado duas contestações junto à ré, não houve qualquer resposta. Pede: Cancelamento do contrato referente à linha móvel objeto da lide; Cancelamento das cobranças advindas deste contrato; Exclusão do seu nome dos cadastros restritivos de crédito;
>
> Danos morais em R$ 10.000,00.
>
> Decisão em index 000036, na qual foi concedida a gratuidade de justiça ao autor.
>
> Contestação apresentada em index 000046. Preliminarmente, impugna a gratuidade de justiça concedida ao autor e ausência de prova mínima de suas alegações. No mérito, alega que os débitos pendentes são legítimos e que a linha foi cancelada em razão dessa inadimplência.
>
> Pugna pela improcedência de todos os pedidos constantes na inicial.
>
> Reconvenção apresentada em index 000046 (fl. 20), na qual alega ter havido litigância de má-fé, sob o fundamento de distribuição fraudulenta de ações idênticas, relativas à inclusão de nome nos órgãos restritivos de crédito. Por fim, pugna pela condenação da autora/reconvinda em litigância de má-fé.
>
> Réplica apresentada em index 000183.
>
> Em provas, as partes se manifestaram em index 000197 e 000200.
>
> Decisão em index 000204, na qual foi deferido o depoimento pessoal do autor, bem como juntada de prova documental superveniente.
>
> Assentada de audiência de instrução e julgamento juntada em index 000224, na qual não houve acordo. Na mesma audiência, foi prestado depoimento pessoal pelo autor. Em alegações finais, as partes se reportaram aos termos de suas peças postulatórias.
>
> É o relatório. Decido."

Em suas razões recursais, sustenta a apelante a reforma da sentença ao argumento de que restou comprovada a regular contratação da linha telefônica objeto da demanda, bem como a utilização dos serviços e o inadimplemento das faturas

correspondentes. Defende a validade dos documentos eletrônicos acostados aos autos, que devem ser considerados na demonstração do caso concreto, seja a habilitação da linha, a emissão das faturas, o consumo dos serviços e o envio das cobranças ao endereço da autora.

Aduz ainda, que a disponibilização do débito na plataforma "*Serasa Limpa Nome*" não se confunde com inscrição em cadastro restritivo de crédito, inexistindo negativação apta a ensejar dano moral, nos termos da Súmula nº 230 deste Tribunal. Defende a improcedência dos pedidos iniciais, o acolhimento da reconvenção para condenar a autora ao pagamento do débito e, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório e a incidência da taxa SELIC sobre eventual condenação.

Em contrarrazões de fls. 276, pugna a apelada pelo desprovimento do recurso, sustentando, preliminarmente, a ausência de dialeticidade recursal. No mérito, afirma que jamais contratou a linha telefônica objeto da cobrança, destacando que a apelante não produziu prova da manifestação de vontade da consumidora nem do vínculo contratual alegado.

Sustenta que a cobrança indevida culminou na inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito, configurando falha na prestação do serviço e dano moral indenizável. Requer, assim, a manutenção integral da sentença, inclusive quanto à improcedência da reconvenção, bem como a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

VOTO

A controvérsia recursal consiste em verificar se restou comprovada a contratação da linha telefônica impugnada pela autora, a legitimidade das cobranças realizadas, a configuração da falha na prestação do serviço, a existência de dano moral indenizável e o acerto da improcedência da reconvenção.

A sentença apelada, ao analisar a controvérsia, concluiu que a ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência da relação jurídica alegada, porquanto deixou de apresentar prova idônea da contratação da linha telefônica atribuída à autora, limitando-se à juntada de registros sistêmicos e faturas produzidas unilateralmente.

Com fundamento na responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14 do CDC), declarou a inexistência da relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos dela decorrentes, determinou o cancelamento da linha telefônica e das respectivas cobranças, bem como condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais, ao entender configurada falha na prestação do serviço.

Passa-se à análise detida dos argumentos recursais.

Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva, na forma do art. 14 do CDC. Sendo assim, basta a comprovação do dano e do nexo de causalidade pelo consumidor, competindo ao fornecedor, por sua vez, afastar a sua culpa mediante a demonstração das hipóteses excludentes, taxativamente enumeradas no § 3º, do mesmo dispositivo.

Dessa maneira, responde o réu pelos riscos inerentes ao exercício de sua atividade, quando essa causar dano ao destinatário de seus produtos ou serviços, podendo afastar a sua responsabilidade, caso configurada a ocorrência de uma das causas excludentes, enunciadas no artigo 14, § 3º, do CDC, a saber:

> Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
>
> § 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
>
> I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
>
> II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nos autos, verifica-se que, em sede de contestação, a ré acostou: fatura referente ao mês de agosto de 2021, emitida em nome da autora, na qual consta o endereço situado na Estrada Ministro Salgado Filho, nº 999, casa, Cuiabá, Petrópolis/RJ; e registro de chamadas realizadas no mês de julho de 2021; além de comprovação de nada consta de registro em cadastros de restrição de crédito, SPC. Tais documentos, contudo, não se mostram aptos a comprovar a efetiva contratação da linha telefônica pela autora, porquanto desacompanhados de qualquer instrumento contratual assinado, gravação, comprovante de pagamento de fatura, histórico de consumo ou qualquer outro elemento apto a demonstrar sua manifestação de vontade.

Nesse contexto, diante da fragilidade do acervo probatório produzido, conclui-se que a concessionária não se desincumbiu do ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, por conseguinte, não há como reconhecer a regularidade das cobranças realizadas.

Correta, portanto, a sentença ao reconhecer a inexistência da relação jurídica, determinar o cancelamento da linha telefônica e declarar inexigíveis as cobranças dela decorrentes.

Igualmente deve ser mantida a improcedência da reconvenção, uma vez que o débito nela cobrado decorre justamente da contratação cuja existência não foi comprovada pela apelante.

No que tange ao registro no site “Serasa Limpa Nome”, referente à cobrança de suposto crédito, constata-se tratar de plataforma de acesso restrito ao próprio consumidor, desprovida de publicidade ou acesso por terceiros, não se configurando, portanto, prática ilícita.

A jurisprudência pátria é firme no sentido de que a simples cobrança de dívida, ainda que indevida ou prescrita, desde que não acompanhada de inscrição em cadastros restritivos de crédito ou de exposição vexatória do consumidor, não é apta a

ensejar reparação por danos morais. Isso porque, nessas hipóteses, não se verifica abalo à honra objetiva do indivíduo, tampouco violação a direitos da personalidade, tratando-se de situação que, quando muito, se insere no âmbito dos meros dissabores do cotidiano.

Tal entendimento encontra-se pacificado no âmbito deste E. Tribunal, conforme se extrai do acórdão a seguir colacionado:

> APELAÇÃO CÍVEL. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZATÓRIA. TELEFONIA MÓVEL. COBRANÇA DE DÉBITO DECORRENTE DE CONTRATO NÃO COMPROVADO. **AUSÊNCIA DE PROVA DA CONTRATAÇÃO.** RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. **INEXISTÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO EM CADASTROS RESTRITIVOS. MERA COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO.** REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
>
> I. CASO EM EXAME
>
> 1. Apelação cível interposta por Telefônica Brasil S/A - Vivo contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória, declarou inexistente contrato de telefonia móvel supostamente celebrado entre as partes, cancelou o débito vinculado à linha telefônica nº (21) 99561-2306 e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 3.000,00, em razão de alegação de negativação indevida do nome da autora.
>
> II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
>
> 2. Há três questões em discussão: (i) definir se restou comprovada a existência de relação contratual entre as partes apta a legitimar a cobrança das faturas relativas ao serviço de telefonia móvel; (ii) verificar se houve a negativação indevida do nome da autora; e (iii) estabelecer se a mera cobrança de débito, desacompanhada de efetiva inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito, gera dano moral indenizável.
>
> III. RAZÕES DE DECIDIR
>
> 3. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, sendo a autora equiparada a consumidora, nos termos do art. 17 do CDC, incidindo a responsabilidade objetiva do fornecedor prevista no art. 14 do referido diploma.
>
> 4. Incumbe à empresa ré comprovar a existência da relação contratual que fundamente a cobrança, por se tratar de fato constitutivo de seu direito e diante da impossibilidade de a autora produzir prova de fato negativo.

5. A apresentação exclusiva de faturas de cobrança e registros sistêmicos unilaterais não constitui prova suficiente da efetiva contratação do serviço, especialmente quando impugnados pela parte autora.

6. A ausência de comprovação da celebração do contrato conduz ao reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes e à consequente inexigibilidade do débito.

7. **Não se verifica, contudo, prova de efetiva inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito, pois o documento apresentado apenas demonstra proposta de negociação de dívida no sistema "Serasa Limpa Nome", não caracterizando negativação.**

8. A consulta ao SERASA juntada pela ré indica inexistência de registros restritivos em nome da autora no período analisado.

9. **A mera cobrança indevida, desacompanhada de negativação ou de circunstâncias que afetem direitos da personalidade, não configura dano moral indenizável,** conforme entendimento consolidado na Súmula nº 230 do TJRJ e na jurisprudência da Corte.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Tese de julgamento:

1. Compete ao fornecedor comprovar a efetiva contratação do serviço que fundamenta a cobrança, sendo insuficiente a mera apresentação de faturas ou registros sistêmicos unilaterais.

2. A ausência de prova da contratação autoriza o reconhecimento da inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade do débito.

3. A mera cobrança indevida, desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito ou de repercussão concreta na esfera extrapatrimonial, não configura dano moral.

(0832080-46.2023.8.19.0204 - APELAÇÃO. Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA - Julgamento: 18/03/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL)).

No presente caso, ausente prova de efetiva negativação do nome da autora ou de qualquer circunstância excepcional capaz de demonstrar lesão aos seus direitos da personalidade, impõe-se o afastamento da condenação por danos morais.

Como não há procedência da maioria dos pedidos formulados pela parte Apelante, os ônus sucumbenciais permanecem inalterados, nos termos do art. 85, caput, e §2º, do CPC.

À conta do acima, voto no sentido de dar provimento parcial ao recurso, nos limites da fundamentação.

Desembargador **ADOLPHO ANDRADE MELLO**
Relator