APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0029279-77.2021.8.19.0038
APELANTE: CLARO S/A
APELADA: ROSILENE PEREIRA
DESEMBARGADORA RELATORA: MARCIA FERREIRA ALVARENGA

DIREITO DO CONSUMIDOR. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por fornecedora de serviços de telefonia contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência de débitos, determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00, em razão de negativação decorrente de contratação não comprovada.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a sentença é nula por ausência de fundamentação e cerceamento de defesa; (ii) estabelecer se a ré comprovou a regular contratação dos serviços e a legitimidade da inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito; (iii) determinar se é devida a indenização por danos morais e se o valor fixado observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
MARCIA FERREIRA ALVARENGA:14052 Assinado em 12/08/2026 18:20:16
Local: GAB. DES(A). MARCIA FERREIRA ALVARENGA

3. A sentença apresenta fundamentação suficiente, enfrenta as questões essenciais ao deslinde da controvérsia e atende aos requisitos do art. 489, § 1º, do Código de Processo Civil, inexistindo nulidade.
4. Não há cerceamento de defesa, pois os documentos constantes dos autos demonstram a existência da negativação, tornando desnecessária a expedição de ofícios aos órgãos de proteção ao crédito.
5. A controvérsia submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva do fornecedor prevista no art. 14, fundada na teoria do risco do empreendimento.
6. Deferida a inversão do ônus da prova, incumbia à ré comprovar a regular contratação dos serviços e a legitimidade da cobrança, ônus do qual não se desincumbiu, por não apresentar documento idôneo demonstrando a contratação pela consumidora.
7. A inexistência de prova da relação jurídica torna ilegítima a cobrança e a inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito.
8. A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa, dispensando prova do prejuízo, por decorrer do próprio ato ilícito.
9. A indenização fixada em R$ 10.000,00 observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não havendo fundamento para sua redução ou exclusão.
10. A alegação de ausência de notificação prévia não afasta a condenação, pois o fundamento da responsabilidade reside na inexistência do débito que ensejou a negativação, e não na falta de comunicação prevista no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE
11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A sentença não é nula quando apresenta fundamentação suficiente e aprecia as questões essenciais ao julgamento, ainda que não enfrente individualmente todos os argumentos das partes.
2. Incumbe ao fornecedor, após a inversão do ônus da prova, demonstrar a regular contratação do serviço e a legitimidade da cobrança, sob pena de reconhecimento da inexistência do débito.
3. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral in re ipsa.
4. A indenização por dano moral somente comporta alteração quando desrespeitados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.
5. A inexistência do débito constitui fundamento suficiente para a responsabilização do fornecedor, sendo irrelevante a discussão acerca da notificação prévia do consumidor quando esta não embasa a condenação.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível nº **0029279-77.2021.8.19.0038**, em que é apelante **Claro S/A** e apelada **Rosilene Pereira,** acordam os Desembargadores que integram a **8ª Câmara de Direito Privado – antiga 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**, na forma do voto e da certidão de publicação.

Assim, decidem na conformidade do relatório e voto do relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização, proposta por **Rosilene Pereira** em face de **Claro S/A**. A autora alega, em síntese, que seu nome foi inscrito em cadastro restritivo de crédito pela empresa ré, embora não exista relação jurídica entre as partes. Requer, assim, o

cancelamento dos débitos apontados e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R$ 15.000,00.

Às fls. 42, foi deferido o benefício da gratuidade de justiça à autora.

A parte ré apresentou sua defesa às fls. 51/62, e sustentou que a autora contratou o fornecimento dos serviços, apresentando telas sistêmicas, daí porque as cobranças são legítimas. Requereu a improcedência do pleito autoral.

Às fls. 113, foi deferido o pedido de inversão do ônus da prova.

O juízo *a quo* proferiu sentença às fls. 173/175, e julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar a inexistência dos débitos apontados; determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito e condenar a parte ré a lhe pagar indenização de R$10.000,00, além de arcar com as custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré às fls. 203/218, aduzindo, em síntese, a nulidade da sentença, por ausência de fundamentação e cerceamento de defesa. No mérito, afirma não ter ocorrido falha na prestação do serviço, já que houve regular contratação e devida cobrança, não tendo a demandante produzido prova mínima de suas alegações. Requer a reforma integral da sentença e, subsidiariamente, seja afastada a condenação por danos morais.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 220/238, em prestígio à sentença.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo e estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade.

De início, cumpre analisar a preliminar de nulidade da sentença, suscitada pela ré sob os argumentos de ausência de fundamentação, e de

cerceamento de defesa em razão da suposta inexistência de prova segura da negativação. Tais alegações não merecem acolhimento.

Na sentença não se verifica a alegada violação ao dever de fundamentação das decisões judiciais, já que a decisão recorrida expôs, de forma clara e suficiente, as razões de fato e de direito que conduziram o convencimento do magistrado, na forma do art. 489, § 1º, do Código de Processo Civil.

Com efeito, o julgador enfrentou as questões essenciais ao deslinde da controvérsia, não estando obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos deduzidos pelas partes, desde que apresente motivação apta a justificar a conclusão adotada, o que efetivamente ocorreu na hipótese.

Por isso, não há falar em nulidade por ausência ou insuficiência de fundamentação, porquanto a prestação jurisdicional foi devidamente entregue, ainda que em sentido contrário aos interesses da parte recorrente.

No que se refere ao alegado cerceamento de defesa quanto à prova da negativação, verifica-se que, na oportunidade de manifestar-se em provas, a ré deixou transcorrer, *in albis*, o requerimento para expedição de ofício aos órgãos restritivos de crédito com vistas a atestar a existência da restrição.

Não obstante, a partir do exame dos autos, vê-se que a autora apresentou comprovante das cobranças perpetradas pela ré, bem assim da negativação de seu nome às fls. 15/17. Diante disso, desnecessária a expedição dos ofícios.

Assim, afasta-se também a alegação de cerceamento de defesa, inclusive porque ao juiz é facultado optar pelas provas que entender necessárias para a valoração de cada caso.

Quanto ao mérito, cinge-se a controvérsia sobre eventual existência de falha na prestação de serviço por parte da ré a ensejar a reparação por danos morais em razão da cobrança de contas relativas a serviços de telefonia que a autora afirma não ter contratado.

O tema, portanto, retrata uma relação de consumo, pois a demandante se enquadra no conceito de consumidora, conforme o artigo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, e a ré se ajusta ao conceito de fornecedora, nos termos do artigo 3º, do mesmo diploma legal, sendo cogente a sua aplicação.

Outrossim, incide à espécie o disposto no art. 14 do CDC, o qual imputa responsabilidade objetiva ao fornecedor do serviço, com fundamento na teoria do risco do empreendimento. Por conseguinte, dispensa-se a demonstração do elemento subjetivo da conduta, cabendo ao interessado comprovar, tão somente, a ocorrência do fato lesivo, o dano sofrido e o respectivo nexo de causalidade.

No caso em exame, alega a consumidora que teve o seu nome negativado, junto ao cadastro restritivo de crédito, pela ré, que, por sua vez, se limitou a afirmar que, após a verificação em seus sistemas, constatou que a autora realizou a contratação contestada, e que agiu no exercício regular do direito ao efetivar as cobranças e incluir o nome da demandante nos cadastros de negativação.

Contudo, verifica-se das provas constantes nos autos que inexiste qualquer documento assinado pela consumidora que comprove a contratação do serviço com a ré e, consequentemente que a autora tenha dado causa ao débito.

Deferida, na origem, a inversão do ônus da prova, incumbia à ré demonstrar, por meios idôneos, a regularidade da contratação e da cobrança, nos termos dos arts. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e 373, II, do Código de Processo Civil. Inclusive, na condição de fornecedora de serviços, cabia-lhe comprovar a ocorrência de alguma das hipóteses excepcionais previstas no art. 14 do diploma consumerista, aptas a excluir o nexo de causalidade, como a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Todavia, a ré não se desincumbiu desse ônus.

O simples fato de ter o nome incluído em cadastro de inadimplentes causou à autora danos que ultrapassaram o mero aborrecimento, gerando dano moral *in re ipsa*, a dispensar provas materiais concretas, pois deriva do próprio fato ofensivo, na forma do verbete sumular 89 deste Tribunal de Justiça: *"a inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura*

dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade."

Por essa razão, configura-se, *in casu*, dano moral passível de reparação, pois a negativação indevida é capaz de prejudicar a prática de atos da vida civil, além de provocar transtornos e turbação psíquica que superam os aborrecimentos do cotidiano.

Quanto ao valor arbitrado a título de danos morais, este não pode ser excessivo a ponto de ensejar um enriquecimento sem causa, devendo, porém, ser significativo para compensar a consumidora pelo fato de ter tido o seu bom nome incluído no rol de maus pagadores, por dívida desconhecida.

Neste sentido, o valor estabelecido na sentença, de R$10.000,00, se revela adequado, em consonância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, nos termos do enunciado sumular 343 deste Tribunal: *"a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação."*

No mesmo sentido, é a jurisprudência deste e. Tribunal:

> DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. NÃO COMPROVAÇÃO DE RELAÇÃO JURÍDICA QUE ENSEJOU A NEGATIVAÇÃO DO NOME DA AUTORA JUNTO AO SERASA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1) **Trata-se, na origem, de ação ajuizada por consumidora que declara que não contratou com a ré o serviço de telefonia relativo à cobrança que ensejou a negativação de seu nome e, por isso, requer a declaração de inexistência de débito e a condenação ré ao pagamento de indenização por danos morais**. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2) Se a negativação foi regular e, caso negativo, se há danos morais indenizáveis e sua quantificação. III. RAZÕES DE DECIDIR 3) **Parte ré que não comprovou a existência da contratação do serviço de telefonia móvel, cujo não pagamento da fatura originou a negativação impugnada pela autora**. 4) **Danos morais in re ipsa. 5) Verba indenizatória a título de dano imaterial que se fixa em R$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia condizente com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e as peculiaridades do caso concreto**. IV. DISPOSITIVO E TESE 6) RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (0803982-07.2022.8.19.0036 - APELAÇÃO. Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO -

Julgamento: 24/09/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL)) (g.n.)

Por fim, o argumento relativo à notificação prévia, que efetivamente incumbe ao órgão mantenedor do cadastro, nos termos do art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor, não socorre a apelante, porquanto a condenação não se fundou na ausência de comunicação, e sim na inexistência do débito que embasou a negativação.

Ante o exposto, conheço o recurso do réu para negar-lhe provimento, majorando os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da condenação.

Rio de janeiro, 12 de agosto de 2026.

MARCIA FERREIRA ALVARENGA
DESEMBARGADORA RELATORA