Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1316
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível nº 0001915-92.2022.8.19.0007

Apelante: SUELI MARCIA DE FREITAS VALENTE

Apelado: TELEFONICA BRASIL S.A. – VIVO

Relatora: Des. Cristina Serra Feijó

Juízo de origem: 4ª Vara Cível da Comarca de Barra Mansa

Termo de Recebimento, Registro e Autuação: 30/09/2026

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA RECONHECIDA PELA SENTENÇA. INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SÚMULA Nº 230 DO TJRJ. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I– CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, determinando o cancelamento do contrato de telefonia impugnado e dos respectivos débitos, mas afastando a pretensão indenizatória.

II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em exame diz respeito em aferir o cabimento de indenização por dano moral em razão das cobranças indevidas decorrentes de serviço de telefonia.

III – RAZÕES DE DECIDIR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
CRISTINA SERRA FEIJO:16058 Assinado em 05/11/2026 16:42:48
Local: GAB. DES(A). CRISTINA SERRA FEIJO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1317
Carimbado Eletronicamente

3. Ausência de comprovação da efetiva inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito ou de outros desdobramentos capazes de atingir sua honra, imagem ou dignidade.

4. Mera cobrança indevida, desacompanhada de negativação ou de circunstâncias que evidenciem efetiva lesão aos direitos da personalidade que, não configura, por si só, dano moral indenizável. Incidência da Súmula nº 230 do TJRJ.

5. Sentença mantida.

IV - DISPOSITIVO

6. Apelação Cível conhecida e desprovida

Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 230 do TJRJ. (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)). (0000209-52.2022.8.19.0079 - APELAÇÃO. Des(a). ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR - Julgamento: 15/09/2026 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL))

Vistos, relatados e discutidos na Apelação Cível nº 0001915-92.2022.8.19.0007, em que é Apelante SUELI MARCIA DE FREITAS VALENTE e Apelado TELEFONICA BRASIL S/A – VIVO.

Acordam os Desembargadores que integram a Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça em julgar o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento, lavrada pela Secretaria deste Órgão Julgador.

RELATÓRIO

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1318
Carimbado Eletronicamente

Trata-se, na origem, de ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com indenizatória por danos morais ajuizada por SUELI MARCIA DE FREITAS VALENTE em face de TELEFÔNICA BRASIL S/A – VIVO.

Confira-se o elucidativo relatório da sentença, o qual passa a integrar a presente decisão na forma do permissivo regimental:

> *I- RELATÓRIO:*
>
> *Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória proposta por SUELI MARCIA DE FREITAS VALENTE em face de TELEFONICA BRASIL S.A.*
>
> *A parte autora narra, em síntese, que, em agosto de 2021, a autora começou a receber cobrança da parte ré, por meio do SERASA, sobre um débito de uma linha telefônica que nunca contratou.*
>
> *Afirma que entrou em contato com a ré para contestar a cobrança e informar que nunca realizou o contrato, bem como para solicitar o cancelamento das cobranças.*
>
> *Sustenta que a ré informou que havia um contrato em aberto, sendo totalmente devida a cobrança. Contudo, não recebeu qualquer informação sobre quando e por quem foi realizado o contrato e outras informações.*
>
> *Diante disso, requereu a declaração de nulidade de todo e qualquer débito em nome da autora, bem como a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais).*
>
> *A inicial veio acompanhada pelos documentos de fls. 07/19.*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1319
Carimbado Eletronicamente

Despacho concedendo a gratuidade de justiça e determinando a citação da parte ré à fl. 25.

Contestação apresentada tempestivamente à fl. 31 por meio da qual a parte ré impugnou a gratuidade de justiça concedida e alegou a ausência de prova mínima dos fatos constitutivos do direito da autora. No mérito, sustentou que a parte autora contratou e utilizou regularmente o serviço de telefonia, efetuando o pagamento das faturas por vários anos, tendo o débito discutido nos autos ocorrido em razão de inadimplemento. Por fim, pugnou pela improcedência total dos pedidos.

Réplica apresentada à fl. 1129.

Petição da autora informando não ter outras provas a produzir à fl. 1138.

Decisão à fl. 1142 invertendo o ônus da prova em favor da parte autora e determinando que o réu apresentasse o contrato celebrado no prazo de 10 (dez) dias.

Manifestação da parte ré à fl. 1149 sobre a decisão de fl. 1142, por meio da qual reiterou a regularidade da contratação e da utilização dos serviços pela parte autora.

Despacho pedindo que a parte ré esclarecesse acerca da existência do contrato firmado à fl. 1153.

Manifestação da parte ré à fl. 1158.

Decisão saneadora às fls. 1168/1169 fixando o ponto controvertido, deferindo a produção da prova oral requerida pela

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1320
Carimbado Eletronicamente

parte ré, bem como a produção de prova documental superveniente.

Assentada da audiência de instrução e julgamento à fl. 1242.

Alegações Finais das partes às fls. 1249 e 1259.

A sentença, no 1288, julgou procedente, em parte, a pretensão autoral, consoante os fundamentos e dispositivo abaixo transcrito:

II - FUNDAMENTAÇÃO:

A relação jurídica mantida entre as partes é de direito de consumo sobre a qual incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor, pois a parte ré é fornecedora de produtos e serviços, nos termos do artigo 3º da Lei nº 8.078/90, e o autor é consumidor, de acordo com o artigo 2º do mesmo diploma legal.

A lide deduzida em Juízo regula-se, portanto, pelo disposto na Lei nº 8.078/90, a qual positiva um microssistema de regras e princípios protetores dos direitos dos consumidores, estabelecendo a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela prestação do serviço de forma defeituosa.

A controvérsia da demanda cinge-se em verificar a validade das cobranças efetuadas pela empresa ré, em razão do uso da linha telefônica pela autora, bem como o dever de indenizar.

Compulsando os autos, verifica-se que a parte autora afirma que jamais contratou a linha telefônica objeto da demanda, ao contrário da ré que sustenta a regularidade da contratação e utilização dos serviços.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1321
Carimbado Eletronicamente

Competia a parte ré comprovar a regularidade das cobranças impugnadas, o que não aconteceu, uma vez que não juntou aos autos o contrato ou outras provas capazes de demonstrar que a parte autora teria realizado a contratação dos seus serviços.

Ao contrário do que pretende a ré, as telas e registros telefônicos, fls. 60/1021, não são capazes de comprovar a contratação da linha (24) 99856-6307 pela parte autora. Urge a demonstração por meio de contrato escrito ou gravação telefônica da avença.

Desse modo, merece acolhimento o pleito autoral quanto ao pedido de cancelamento do contrato impugnado, bem como dos respectivos débitos referentes ao contrato objeto dos autos.

Por outro lado, no tocante ao pedido de indenização por danos morais não merece prosperar.

Isso porque a mera emissão de cobranças, desacompanhada de outros elementos que demonstrem a efetiva lesão aos direitos da personalidade da autora, não são suficientes para ensejar reparação por dano moral.

Ademais, não há nos autos provas de que o nome da autora tenha sido inscrito nos cadastros de proteção ao crédito, inexiste qualquer prova neste sentido.

Nesse sentido é o entendimento do E. TJRJ:

(...)

III-DISPOSITIVO:

Diante do exposto, e com base na fundamentação acima, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, resolvendo o

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1322
Carimbado Eletronicamente

mérito na forma do art. 487, I do Código de Processo Civil para determinar o cancelamento do contrato impugnado, bem como dos respectivos débitos, no prazo de 15 (quinze) dias, sob pena de multa do dobro do valor por cada cobrança indevida.

Condeno a parte ré nas custas e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Transitada em julgado, dê-se baixa na distribuição e arquivem-se os autos.

P.I.

Barra Mansa, 14/07/2026.

Fellippe Bastos Silva Alves - Juiz Titular

Inconformada, a parte autora interpôs o presente apelo, no evento 1272, sustentando que a parte ré manteve cobranças indevidas e promoveu, de forma negligente, a negativação de seu nome. Afirma que tais condutas lhe ocasionaram constrangimentos, transtornos financeiros e abalo moral.

Alega, ainda, que a ausência de comprovação da contratação e a falha na prestação do serviço justificam a responsabilização da apelada, independentemente da demonstração de culpa. Requer, assim, o provimento do recurso para reformar parcialmente a sentença, condenando a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, além de honorários advocatícios em 20% sobre o valor da ação.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1323
Carimbado Eletronicamente

Contrarrazões ofertadas pela ré pugnando pelo desprovimento do recurso, no evento 1296.

É o relatório.

VOTO

Conheço e admito o recurso de apelação, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade recursal.

Trata-se de recurso exclusivo da consumidora, consistindo o debate no cabimento de indenização por dano moral em razão das cobranças indevidas decorrentes de serviço de telefonia.

De início, registro que o réu/apelado se conformou com o resultado da demanda, sendo certo que a parte da sentença não questionada pelo recurso de apelação fica acobertada pela preclusão e torna-se imutável em razão da formação da coisa julgada material.

Assim, inexiste dúvida a respeito da falha na prestação do serviço por parte do fornecedor em relação ao faturamento excessivo.

Feitas essas breves considerações, necessário analisar os percalços vivenciados pela demandante, com a finalidade de verificar se os desdobramentos do episódio são capazes de configurar o dano moral vindicado.

No caso presente, a autora alega que as cobranças indevidas lhe ocasionaram constrangimentos, transtornos financeiros e abalo moral. Todavia, não há nos autos comprovação de que seu nome tenha sido efetivamente inscrito nos cadastros restritivos de crédito.

A cobrança indevida, desacompanhada de negativação indevida ou de outros elementos que evidenciem repercussão relevante na esfera

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1324
Carimbado Eletronicamente

extrapatrimonial da consumidora, não configura, automaticamente, dano moral indenizável.

Nesse sentido, aplica-se o entendimento consolidado na Súmula nº 230 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, segundo a qual:

"Cobrança feita através de missivas, desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito, não configura dano moral, nem rende ensejo à devolução em dobro."

Embora se reconheça o desconforto experimentado pela consumidora diante da necessidade de contestar cobranças indevidas, os aborrecimentos narrados, nas circunstâncias demonstradas nos autos, não ultrapassam os limites dos dissabores ordinários, sendo insuficientes para justificar a reparação pretendida.

A propósito:

> *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.*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1325
Carimbado Eletronicamente

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

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1326
Carimbado Eletronicamente

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:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1327
Carimbado Eletronicamente

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))

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

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1328
Carimbado Eletronicamente

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.

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.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1329
Carimbado Eletronicamente

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.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1330
Carimbado Eletronicamente

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.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
1331
Carimbado Eletronicamente

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 (0000209-52.2022.8.19.0079 - APELAÇÃO. Des(a). ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR - Julgamento: 15/09/2026 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL))

Quanto à sucumbência, não há falar em sua majoração como pretende a demandante, posto que arbitrada corretamente, em atendimento às diretrizes do art. 85, parágrafo 2º, do CPC.

Assim, impositiva se revela a manutenção da sentença ora recorrida.

Ante o exposto, voto no sentido de conhecer e negar provimento ao recurso.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica (5).

CRISTINA SERRA FEIJÓ

Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ