Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
342
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível nº 0011961-65.2020.8.19.0087
Apelante: THIAGO JEFFERSON SANT'ANA
Apelado: CLARO S.A.
Relator: Des. Carlos Fernando Potyguara Pereira
Juízo de Origem: 2ª Vara Cível Regional de Alcântara – Comarca de São Gonçalo

A C Ó R D Ã O

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE MANUTENÇÃO INDEVIDA DA NEGATIVAÇÃO APÓS QUITAÇÃO DE ACORDO. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE A RESTRIÇÃO DECORREU DO CONTRATO QUITADO. ÔNUS DA PROVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO COMPROVADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta contra sentença na qual foram julgados improcedentes os pedidos formulados em ação de indenização por dano moral cumulada com declaração de inexistência de débito, na qual o autor alegou a manutenção indevida de seu nome nos cadastros restritivos de crédito após a quitação, mediante acordo, de débito vinculado a contrato de telefonia. Sustenta o apelante que a negativação persistiu em razão de falha da operadora, requerendo a reforma da sentença.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber: **(i)** se a inscrição restritiva impugnada decorreu do contrato objeto do acordo posteriormente quitado; e **(ii)** se restou configurada falha na prestação do serviço apta a ensejar a responsabilização civil da operadora e a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA:19593 Assinado em 15/09/2026 21:02:42
Local: GAB. DES. CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
343
Carimbado Eletronicamente

III. Razões de decidir

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor de serviços.
4. A inversão do ônus da prova não afasta o dever do consumidor de produzir prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito, especialmente quanto ao nexo entre a conduta imputada ao fornecedor e o dano alegado.
5. O conjunto probatório não demonstra que a restrição creditícia questionada permaneceu ativa em razão do contrato objeto do acordo, inexistindo prova de que a negativação decorresse do débito quitado.
6. A ré comprovou que o contrato objeto da negociação encontrava-se quitado e sem pendências, bem como a existência de outros contratos distintos, com débitos próprios, circunstâncias que não foram especificamente impugnadas nem infirmadas pelo autor.
7. Ausentes a demonstração do nexo causal e da falha na prestação do serviço, não se configura o dever de indenizar, impondo-se a manutenção da sentença.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso conhecido e desprovido.

Tese de julgamento: 1. A inversão do ônus da prova nas relações de consumo não dispensa o consumidor da demonstração mínima de que a negativação impugnada decorre do débito cuja inexigibilidade ou quitação alega. 2. Não comprovado o nexo entre a inscrição restritiva e o contrato objeto do acordo, afasta-se a caracterização de falha na prestação do serviço e o dever de indenizar.

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 37, § 6º; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 373, I, 85, § 11, e 98, § 3º.
Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 330; TJRJ, Apelação Cível nº 0011713-16.2015.8.19.0042, Rel. Des. Ricardo Alberto Pereira, 26ª Câmara Cível, j. 13.07.2026; TJRJ, Apelação Cível nº 0800415-96.2023.8.19.0079, Rel. Des. Cláudio de Mello Tavares, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 04.02.2026; TJRJ,

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
344
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível nº 0838568-93.2024.8.19.0038, Rel. Des. Sandra Santarém Cardinali, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 25.05.2026.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0011961-65.2020.8.19.0087, em que é Apelante THIAGO JEFFERSON SANT'ANA e Apelado CLARO S.A.

ACORDAM os Desembargadores da Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
345
Carimbado Eletronicamente

RELATÓRIO

Trata-se de ação de indenização por danos morais cumulada com pedido de tutela de urgência ajuizada por Thiago Jefferson Santana Silva em face de Claro S.A., na qual o autor alegou que, após celebrar acordo para quitação do débito vinculado ao contrato nº 207479561, referente à linha telefônica nº (21) 99200-3723, seu nome permaneceu indevidamente inscrito nos cadastros restritivos de crédito, postulando a confirmação da tutela de urgência, a declaração de inexistência do débito objeto do acordo e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

A tutela de urgência foi deferida para determinar a exclusão da restrição creditícia. (Id. 000024)

Em contestação (Id. 000042) a parte Ré afirma que o acordo diz respeito exclusivamente ao contrato nº 207479561, inexistindo pendências relativas a esse vínculo, sendo a restrição decorrente de outros dois contratos ativos mantidos pelo autor.

Réplica acostada no Id. 000159.

Decisão no Id. 000168 determinou a inversão do ônus da prova e oportunizou às partes a especificação das provas a produzir.

Sobreveio sentença na qual foi revogada a tutela de urgência anteriormente deferida e julgados improcedentes os pedidos, ao fundamento de que, embora incontroverso o acordo celebrado em relação ao contrato nº 207479561, a ré demonstrou a existência de outros dois contratos distintos, vinculados às linhas nº (21) 99168-6643 e nº (21) 96806-4851, cujos débitos permaneciam em aberto. Destacou o Juízo de origem que o autor não impugnou especificamente a existência e regularidade desses contratos, tampouco comprovou que a restrição creditícia impugnada decorresse do contrato objeto do acordo, concluindo pela inexistência de ato ilícito apto a ensejar a responsabilização da demandada. (Id. 000304)

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
346
Carimbado Eletronicamente

Em suas razões recursais, o apelante sustenta, em síntese, que a sentença examinou questão diversa da efetivamente deduzida na inicial, porquanto a controvérsia restringia-se à manutenção da negativação após a quitação do contrato nº 207479561, defendendo que a própria ré reconheceu administrativamente a inexistência de débito e a falha na baixa do apontamento, requerendo a reforma integral da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais. (Id. 000310)

Em contrarrazões, a apelada pugna pela manutenção da sentença, reiterando que o contrato objeto do acordo foi regularmente quitado e baixado, sendo eventual negativação decorrente de outros contratos distintos, regularmente ativos e inadimplidos, inexistindo qualquer ato ilícito ou dano moral indenizável. (Id. 000324)

É o relatório.

VOTO

Estão presentes os requisitos de admissibilidade do recurso.

A controvérsia recursal versa sobre a verificação da responsabilidade civil da empresa de telefonia pela alegada manutenção indevida da inscrição do nome do autor nos cadastros restritivos de crédito após a quitação de débito objeto de acordo celebrado entre as partes, bem como sobre a suficiência do conjunto probatório para demonstrar que a restrição creditícia impugnada decorreu exclusivamente do contrato quitado, e não de outros vínculos contratuais mantidos pelo consumidor.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é tipicamente de consumo, uma vez que a ré, prestadora de serviços de telefonia, enquadra-se no conceito de fornecedora previsto no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, enquanto o autor figura como destinatário final dos serviços, na forma do artigo 2º do mesmo diploma legal. Assim, incidem na hipótese as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

Tratando-se de **relação de consumo**, a responsabilidade civil da Ré é objetiva, conforme estabelece o artigo 37, § 6º, da Constituição Federal, prescindindo da demonstração de culpa para sua configuração. Tal responsabilidade somente poderá

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
347
Carimbado Eletronicamente

ser elidida mediante a comprovação de excludentes legais, como caso fortuito, força maior, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Todavia, embora reconhecida a vulnerabilidade do consumidor, não se pode afastar o seu **ônus de produzir prova mínima dos fatos constitutivos do direito alegado**, conforme disposto no art. 373 do CPC e no enunciado nº 330, deste Tribunal de Justiça:

> "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".

No caso concreto, o autor sustenta que, embora tenha celebrado acordo para quitação do débito vinculado ao contrato nº 207479561, referente à linha telefônica nº (21) 99200-3723, seu nome permaneceu indevidamente inscrito nos cadastros restritivos de crédito, circunstância que atribui à falha na prestação dos serviços da ré.

Entretanto, da análise do **conjunto probatório** constante dos autos, **verifica-se que o autor não logrou comprovar sequer que a negativação alegadamente impugnada permaneceu ativa após a quitação do acordo celebrado em 30/09/2020. Além disso, inexiste prova de que eventual restrição creditícia existente estivesse vinculada ao contrato nº 207479561, objeto da negociação e da quitação, não sendo possível estabelecer qualquer correlação entre o apontamento restritivo e o débito indicado na petição inicial. Ao contrário, a ré demonstrou a existência de outros contratos mantidos pelo autor, distintos daquele objeto do acordo, com pendências financeiras próprias, circunstância que não foi especificamente impugnada nem afastada por prova em sentido diverso.** Assim, ausente demonstração mínima de que a inscrição restritiva decorreu do débito quitado, resta igualmente inviabilizado o reconhecimento do nexo causal entre a conduta imputada à demandada e os alegados danos, não se caracterizando falha na prestação do serviço apta a ensejar sua responsabilização civil.

Frise-se que a contestação veio acompanhada de documentação indicando que o contrato objeto da negociação encontrava-se cancelado e sem débitos, ao passo que os demais contratos permaneciam ativos e inadimplidos. Embora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
348
Carimbado Eletronicamente

regularmente intimado, o autor não impugnou especificamente tais fatos na réplica, tampouco produziu prova apta a demonstrar que a inscrição restritiva questionada dizia respeito exclusivamente ao contrato quitado.

Cumpre salientar que, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, incumbia ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito. **A inversão do ônus da prova deferida durante a instrução não o dispensava da demonstração mínima dos fatos alegados, especialmente quanto ao nexo entre a negativação impugnada e o contrato objeto do acordo**.

Embora o apelante sustente que a demanda não versa sobre os demais contratos mantidos junto à ré, a tese recursal não afasta o fundamento central da sentença. O ponto decisivo consiste justamente na ausência de comprovação de que a inscrição restritiva decorreu do contrato quitado, circunstância indispensável ao reconhecimento da ilicitude da conduta imputada à operadora.

Não basta demonstrar a existência de acordo e seu pagamento. Era imprescindível evidenciar que a negativação posteriormente existente estava vinculada ao débito já quitado, o que não ocorreu.

Neste sentido é a jurisprudência deste Tribunal:

> DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. QUEIMA DE APARELHOS ELÉTRICOS. OSCILAÇÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Cuida-se de Apelação interposta por concessionária de energia elétrica contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por consumidora em Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória, condenando a ré ao ressarcimento de danos materiais decorrentes da queima de aparelhos elétricos e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R$ 5.000,00. 2. Sustenta a apelante ausência de prova do nexo causal entre a suposta falha no serviço e os danos alegados, notadamente pela inexistência de laudos técnicos que comprovassem a origem elétrica dos defeitos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. A controvérsia cinge-se a determinar se houve comprovação do nexo de causalidade entre a oscilação de

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
349
Carimbado Eletronicamente

energia elétrica e os danos materiais e morais alegados pela autora, apta a ensejar a responsabilidade civil da concessionária de energia. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. Configurada a relação de consumo, aplica-se o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, fundada na teoria do risco do empreendimento. **5. Contudo, embora a ré responda independentemente de culpa pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, incumbe ao consumidor demonstrar minimamente o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.** 6. No caso, a autora limitou-se a juntar fotografias dos aparelhos, sem apresentar qualquer laudo técnico ou documento de assistência credenciada que comprovasse o defeito e o vínculo causal com eventual oscilação elétrica. **7. Aplica-se à espécie a Súmula nº 330 do TJRJ: "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." 8. Ausente prova mínima do dano vinculado à falha na prestação do serviço, impõe-se a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial. I**V. DISPOSITIVO 9. Recurso provido. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. Inversão dos ônus sucumbenciais. Majoração dos honorários advocatícios em 2% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça da autora. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula nº 330; TJRJ, Apelação Cível nº 0803333-53.2024.8.19.0042, Rel. Des. Sônia de Fátima Dias, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 29.04.2025; TJRJ, Apelação Cível nº 0148501-19.2022.8.19.0001, Rel. Des. Sandra Santarém Cardinali, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 25.01.2024; TJRJ, Apelação Cível nº 0811218-95.2023.8.19.0061, Rel. Des. Marília de Castro Neves Vieira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 18.06.2025. (0800415-96.2023.8.19.0079 - APELAÇÃO. Des(a). CLÁUDIO DE MELLO TAVARES - Julgamento: 04/02/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO - Grifou-se

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TELEFONIA. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. ÔNUS DA PROVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO COMPROVADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, proposta em razão de inscrição do nome da autora em cadastro de inadimplentes por débito de serviço de telefonia. 2. A sentença julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo a existência da relação contratual e a

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
350
Carimbado Eletronicamente

> legitimidade da cobrança, afastando a alegação de fraude. II. Questão em discussão 3. A controvérsia recursal consiste em analisar se houve falha na prestação do serviço da operadora de telefonia ré a ensejar o dever de indenizar. III. Razões de decidir 4. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que admite a inversão do ônus da prova, sem eximir o consumidor do dever de apresentar prova mínima dos fatos constitutivos do seu direito. 5. **A ré apresentou contrato com assinatura semelhante à da autora, faturas, histórico de utilização e registros sistêmicos, não havendo impugnação específica pela autora, que sequer comprovou a alegada negativação indevida, tampouco apresentou elementos concretos que infirmassem a documentação apresentada pela ré**. 6. Os registros internos da concessionária, quando corroborados por outros elementos e não infirmados por prova em sentido contrário, constituem meio idôneo de comprovação da relação jurídica. 7. **A inversão do ônus da prova não exime a parte autora de comprovar minimamente os fatos constitutivos do seu direito. 8. Falha na prestação de serviço não comprovada. 9. Ausência de prova do fato constitutivo do direito da autora.** IV. Dispositivo 10. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, I, e 85, §11; CDC, arts. 6º, III, e 14. Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 330/TJRJ. (0838568-93.2024.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI - Julgamento: 25/05/2026 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO) – grifou-se

Dessa forma, inexistindo prova de manutenção indevida da inscrição relativa ao contrato objeto da negociação, não se configura falha na prestação do serviço nem ato ilícito capaz de ensejar indenização por danos morais.

A sentença examinou adequadamente o acervo probatório e aplicou corretamente o direito à hipótese, não havendo elementos que autorizem sua modificação.

Em obediência ao art. 85, § 11, do CPC, impõe-se a majoração dos honorários sucumbenciais para 12% do valor fixado na sentença, observada a suspensão de sua exigibilidade, conforme § 3º do art. 98 do CPC, em razão da gratuidade de justiça deferida à parte Autora.

Por tais fundamentos, voto no sentido de **CONHECER e NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
351
Carimbado Eletronicamente

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador **CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA**
Relator

ASSINADO DIGITALMENTE