



TJDF

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão 7ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0713317-69.2025.8.07.0004

APELANTE (S) CLARO S.A.

APELADO GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICACOES S.A. e -----

Relatora Desembargadora SANDRA REVES

Acórdão N° 2177558

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. CONTRATAÇÕES REALIZADAS DURANTE PERÍODO EM QUE O CONSUMIDOR PERMANECIA PRESO EM REGIME FECHADO. DANOS MORAIS. PARTICULARIDADES DO CASO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

- 1. Apelação interposta pela ré Claro S.A. contra sentença que julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência de débitos, determinar o cancelamento dos registros e a cessação das cobranças e condenar as rés ao pagamento de reparações por danos morais.
- 2. A ré Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A. não interpôs apelação.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

- 3. As questões em discussão consistem em saber (i) se deve ser mantida a declaração de inexistência dos débitos cobrados por Claro S.A., (ii) se a obrigação de fazer deve ser limitada aos débitos discutidos nos autos e (iii) se há danos morais a serem reparados.



III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, pois o autor enquadra-se no conceito de consumidor apresentado pelos arts. 2º, 17 e 29 do CDC e as rés, no conceito de fornecedoras de serviços, conforme art. 3º, *caput*, do CDC.

5. O autor permaneceu preso em regime fechado de 20/11/2015 a 21/05/2024, ao passo que as cobranças se referem a débitos datados de 15/06/2021 e 20/04/2024, o que afasta a possibilidade de contratação pessoal dos serviços nas datas indicadas. A apelante não apresentou elementos concretos capazes de demonstrar a participação do apelado nas contratações ou a autorização para que terceiros utilizassem seus dados. A mera possibilidade de utilização dos dados por familiares ou terceiros, desacompanhada de prova nesse sentido, não legitima as cobranças. Correta a declaração de inexistência dos débitos.

6. Mantém-se a obrigação de fazer, limitada aos débitos e contratos discutidos nos autos, com o cancelamento dos respectivos registros e a cessação das cobranças deles decorrentes.

7. A reparação por danos morais pressupõe a violação de direito da personalidade (art. 5º, X, da CRFB, art. 12, *caput*, CC e art. 6º, VI, do CDC). A reiteração das cobranças indevidas, a circunstância de os débitos terem sido constituídos durante período em que o autor estava preso, a necessidade de solucioná-las em momento de reinserção social, marcado por especial vulnerabilidade, e o registro na plataforma Serasa Limpa Nome configuram ofensa aos direitos da personalidade e justificam a reparação por danos morais. O valor fixado na sentença observa o critério bifásico, considera as especificidades do caso e deve ser mantido.

IV. DISPOSITIVO

8. Recurso conhecido e desprovido.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, SANDRA REVES - Relatora, FÁTIMA RAFAEL - 1º Vogal e SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora FÁTIMA RAFAEL, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 24 de Setembro de 2026

Desembargadora SANDRA REVES
Relatora



RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por Claro S.A. contra sentença (ID 87842603) proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível do Gama que, nos autos da ação de conhecimento ajuizada por ----- contra a recorrente e contra Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A., julgou procedentes os pedidos de declaração de inexistência de débitos e de condenação das rés ao pagamento de reparações por danos morais, consoante dispositivo transcrito:

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, I, do CPC, c/c arts. 6º, VIII, 14, 22 e 42 do Código de Defesa do Consumidor, e arts. 186, 927 e 944 do Código Civil, Súmula 608 do STJ e Súmula 479 do STJ (por analogia), e, em consequência:

- (a) DECLARO INEXISTENTES os débitos imputados ao autor pela ré CLARO S.A., relativos aos contratos 040051378964-264718859 (R\$ 55,25 -- 15/06/2021; R\$ 104,34 -- 20/04/2024) e 168683005-168683005004 (R\$ 147,26 -- 20/04/2024);*
- (b) DECLARO INEXISTENTES os débitos imputados ao autor pela ré GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S. A. (sucessora da SUMICITY), relativos aos contratos 31432148, 32946759, 39438467 e 43965107 (valor total de R\$ 1.016,07 -- datas 11/06/2024, 11/07/2024, 11/12/2024 e 11/02/2025);*
- (c) CONDENO a ré CLARO S.A. ao pagamento, em favor do autor, de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), corrigidos monetariamente desde esta sentença (Súmula 362 do STJ) pelo IPCA, e acrescidos de juros de mora desde 15/06/2021 (Súmula 54 do STJ), à taxa legal correspondente à SELIC deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024 e art. 406 do CC);*
- (d) CONDENO a ré GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A. ao pagamento, em favor do autor, de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente desde esta sentença (Súmula 362 do STJ) pelo IPCA, e acrescidos de juros de mora desde 11/06/2024 (Súmula 54 do STJ), à taxa legal correspondente à SELIC deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024 e art. 406 do CC);*
- (e) DETERMINO a ambas as rés que, no prazo de 5 (cinco) dias contados da intimação desta sentença: (i)*



procedam ao cancelamento de todos os registros relativos aos débitos ora declarados inexistentes, em qualquer cadastro de proteção ao crédito ou plataforma de cobrança (Serasa, SPC, SCPC, Boa Vista, Serasa Limpa Nome, etc.); (ii) cessem definitivamente toda e qualquer cobrança decorrente dos contratos questionados; sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ré, conforme art. 537 do CPC;

(f) *MANTENHO a gratuidade de justiça anteriormente deferida em favor do autor.*

Em razão da sucumbência substancial das rés -- que decaíram em parte preponderante das pretensões, ainda que com redução proporcional do quantum dos danos morais --, com aplicação do art. 86, parágrafo único, do CPC, CONDENO cada uma das rés, individualmente, ao pagamento de 50% das custas processuais e dos honorários advocatícios em favor do patrono do autor, fixados, em conjunto, em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação atualizada (R\$ 4.000,00 + R\$ 3.000,00 + valores declarados inexistentes que serviram à base da cobrança indevida, observada a soma de R\$ 1.218,58), nos termos do art. 85, §§ 2º e 14, do CPC.

Transitada em julgado, não havendo requerimentos, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Destaca-se que, em razão da sucumbência, as rés foram condenadas ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Nas razões recursais (ID 87842606), a apelante Claro S.A. apresenta síntese dos fatos e dos principais atos processuais.

Alega a ausência de ato ilícito imputável à operadora, ao argumento de que eventual utilização dos dados do apelado por terceiros ou familiares não permitiria atribuir-lhe falha na prestação do serviço.

Impugna a extensão da obrigação de fazer.

Afirma não haver danos morais indenizáveis.

Sustenta a ausência de comprovação de negativação formal, pois os débitos teriam sido disponibilizados apenas na plataforma Serasa Limpa Nome, que não se confunde com cadastro de inadimplentes e não produz exposição pública do consumidor.

Subsidiariamente, pretende a redução do valor arbitrado.

Diante das razões recursais, pugna pelo conhecimento e pelo provimento do



recurso para que a sentença seja reformada a fim de julgar improcedentes os pedidos formulados em seu desfavor.

Preparo recolhido (ID 87842607).

A ré Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A. peticionou a fim de comprovar o cumprimento da sentença (ID 87842613).

Intimado, o apelado apresentou contrarrazões (ID 87842621), nas quais pugna pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

VOTOS

A Senhora Desembargadora SANDRA REVES - Relatora

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

Trata-se de ação de conhecimento ajuizada por -----
contra Claro S.A. e contra Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A.

Por pertinente, colha-se a íntegra do relatório elaborado pelo i. magistrado Fellipe Figueiredo De Carvalho na r. sentença recorrida (ID 87842603):

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência, ajuizada por ----- em desfavor de CLARO S.A. e SUMICITY TELECOMUNICAÇÕES S.A. (posteriormente sucedida por GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A., conforme JUCERJA -- AGOE de 28/03/2024, com arquivamento em 08/04/2024).

Alega o autor que: (i) esteve recolhido em estabelecimento penal, em regime fechado, no período de 20/11/2015 a 21/05/2024, conforme certidão de Relatório da Situação Processual Executória da Vara de Execuções Penais do DF (Proc. 0403400-47.2017.8.07.0015, ID 250885959); (ii) durante esse período, e mesmo após, foi surpreendido com cobranças indevidas em seu CPF, sem que jamais tenha contratado os serviços correspondentes; (iii) as cobranças, lançadas na plataforma "Serasa Limpa Nome", são as seguintes:

(a) CLARO S.A.: Contrato 040051378964-264718859 (NetTV/Virtua), valor R\$ 55,25, data 15/06/2021; Contrato 168683005-168683005004 (Claro Móvel), valor R\$ 147,26,



data 20/04/2024; e cobrança no valor de R\$ 104,34, com data 20/04/2024;

(b) SUMICITY TELECOMUNICAÇÕES S.A. (GIGA MAIS): Contratos 31432148, 32946759, 39438467 e 43965107 (Telefonia), valor total R\$ 1.016,07, datas 11/06/2024, 11/07/2024, 11/12/2024 e 11/02/2025.

Sustenta que todas as cobranças -- nelas incluídas as referentes às SUMICITY/GIGA MAIS de junho a julho de 2024 -- são materialmente impossíveis ou suspeitas, ante a circunstância da reclusão (e, mesmo após maio de 2024, da progressão para o regime semiaberto), e geram restrição indireta ao crédito por meio da plataforma "Serasa Limpa Nome". Aplicação do CDC (Súmula 608 STJ), inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII), responsabilidade objetiva (art. 14) e vedação à cobrança indevida (art. 42).

Requeru, ao final: (a) gratuidade de justiça; (b) tutela de urgência para cessação imediata das cobranças e exclusão dos registros nas plataformas de crédito; (c) declaração de inexistência dos débitos (R\$ 55,25, R\$ 147,26 e R\$ 1.016,07); (d) indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada uma das rés; (e) inversão do ônus da prova; (f) astreintes; (g) condenação das rés nas verbas sucumbenciais. Atribuiu à causa o valor de R\$ 21.218,58.

A gratuidade de justiça foi deferida na decisão inicial (ID 250886715). Em 30/10/2025 (ID 255291859), foi autorizada a habilitação de GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A. no polo passivo, em substituição à SUMICITY TELECOMUNICAÇÕES S.A. (sua antecessora corporativa).

A ré GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A. apresentou contestação tempestiva (ID 255564367, 03/11/2025), sustentando, em síntese: (i) que o contrato foi regularmente ativado e posteriormente cancelado por inadimplência; (ii) que a contratação pode ter envolvido fraude praticada por terceiros, com utilização indevida dos dados do autor; (iii) que a contratação ocorreu por meio de comunicação telefônica, modalidade autorizada pela ANATEL, sem exigência regulatória de biometria de voz; (iv) que, ao tomar ciência da situação, agiu de forma diligente e procedeu ao cancelamento dos débitos; (v) que não houve negativação formal, mas apenas inserção das faturas atrasadas na plataforma "Serasa Limpa Nome", que não é cadastro restritivo formal; (vi) que os pedidos perderam objeto, dado o cancelamento espontâneo dos débitos; (vii) ausência de dano moral indenizável.

A ré CLARO S.A. apresentou contestação tempestiva (ID 258451122, 30/11/2025), na qual sustentou, em síntese: (i) que o contrato 040051378964-264718859 (NetTV/Virtua) foi instalado em 02/06/2020 e regularmente contratado; (ii) que



houve pagamento regular de faturas durante o período de utilização, a evidenciar a real relação contratual; (iii) que o endereço de contratação coincide com aquele declinado pelo autor na petição inicial (QD 20, Lote 72, Setor Oeste, Gama/DF); (iv) que, no contrato de adesão, há obrigações bilaterais que foram exercidas regularmente; (v) ausência de dano moral indenizável e do nexo de causalidade.

A parte autora apresentou réplica (ID 257940 e seguintes, posterior à juntada da contestação da GIGA MAIS, com manifestação específica também para a contestação da CLARO), reiterando seus argumentos e impugnando os fatos defensivos.

Intimadas as partes para especificação de provas, a ré GIGA MAIS afirmou não ter outras provas a produzir (ID 263310977, 27/01/2026), pugnando pelo julgamento antecipado. As demais partes não se manifestaram (certidão ID 264810332). Por decisão de ID 265966641 (23/02/2026), foi determinada a conclusão dos autos para sentença.

É o relatório. Decido.

Ao final, a sentença (ID 87842603) julgou procedentes os pedidos de declaração de inexistência de débitos e de condenação das rés ao pagamento de reparações por danos morais, consoante dispositivo transcrito:

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do art. 487, I, do CPC, c/c arts. 6º, VIII, 14, 22 e 42 do Código de Defesa do Consumidor, e arts. 186, 927 e 944 do Código Civil, Súmula 608 do STJ e Súmula 479 do STJ (por analogia), e, em consequência:

- (a) DECLARO INEXISTENTES os débitos imputados ao autor pela ré CLARO S.A., relativos aos contratos 040051378964-264718859 (R\$ 55,25 -- 15/06/2021; R\$ 104,34 -- 20/04/2024) e 168683005-168683005004 (R\$ 147,26 -- 20/04/2024);*
- (b) DECLARO INEXISTENTES os débitos imputados ao autor pela ré GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S. A. (sucessora da SUMICITY), relativos aos contratos 31432148, 32946759, 39438467 e 43965107 (valor total de R\$ 1.016,07 -- datas 11/06/2024, 11/07/2024, 11/12/2024 e 11/02/2025);*
- (c) CONDENO a ré CLARO S.A. ao pagamento, em favor do autor, de indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), corrigidos monetariamente desde esta sentença (Súmula 362 do STJ) pelo IPCA, e acrescidos de juros de mora desde 15/06/2021 (Súmula 54 do STJ), à taxa legal*



correspondente à SELIC deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024 e art. 406 do CC);

- (d) *CONDENO a ré GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES S.A. ao pagamento, em favor do autor, de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente desde esta sentença (Súmula 362 do STJ) pelo IPCA, e acrescidos de juros de mora desde 11/06/2024 (Súmula 54 do STJ), à taxa legal correspondente à SELIC deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024 e art. 406 do CC);*
- (e) *DETERMINO a ambas as rés que, no prazo de 5 (cinco) dias contados da intimação desta sentença: (i) procedam ao cancelamento de todos os registros relativos aos débitos ora declarados inexistentes, em qualquer cadastro de proteção ao crédito ou plataforma de cobrança (Serasa, SPC, SCPC, Boa Vista, Serasa Limpa Nome, etc.); (ii) cessem definitivamente toda e qualquer cobrança decorrente dos contratos questionados; sob pena de multa diária no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia, limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ré, conforme art. 537 do CPC;*
- (f) *MANTENHO a gratuidade de justiça anteriormente deferida em favor do autor.*

Em razão da sucumbência substancial das rés -- que decaíram em parte preponderante das pretensões, ainda que com redução proporcional do quantum dos danos morais --, com aplicação do art. 86, parágrafo único, do CPC, CONDENO cada uma das rés, individualmente, ao pagamento de 50% das custas processuais e dos honorários advocatícios em favor do patrono do autor; fixados, em conjunto, em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação atualizada (R\$ 4.000,00 + R\$ 3.000,00 + valores declarados inexistentes que serviram à base da cobrança indevida, observada a soma de R\$ 1.218,58), nos termos do art. 85, §§ 2º e 14, do CPC.

Transitada em julgado, não havendo requerimentos, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Destaca-se que, em razão da sucumbência, as rés foram condenadas ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Irresignada, a ré Claro S.A. interpôs apelação (ID 87842606), na qual expõem os fatos e os fundamentos jurídicos delineados no relatório.

A ré Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A. peticionou a fim de comprovar o cumprimento da sentença (ID 87842613).



Intimado, o apelado apresentou contrarrazões (ID 87842621), nas quais pugna pelo desprovimento do recurso.

Esclarecido o contexto com o relato dos principais atos processuais, passa-se à análise do recurso.

Conforme relatado, a ré Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A. não interpôs apelação e peticionou a fim de comprovar o cumprimento da sentença (ID 87842613).

De acordo com o art. 1.013, *caput*, do CPC, “A apelação devolverá ao tribunal o conhecimento da matéria impugnada”.

Assim, são desnecessárias considerações acerca da declaração de inexistência dos débitos cobrados pela Giga Mais Fibra Telecomunicações S.A., da condenação ao pagamento de reparação por danos morais ou das demais disposições da sentença que lhe são dirigidas, porquanto tais capítulos não foram objeto de recurso.

Portanto, as questões em discussão consistem em saber (i) se deve ser mantida a declaração de inexistência dos débitos cobrados por Claro S.A., (ii) se a obrigação de fazer deve ser limitada aos débitos discutidos nos autos e (iii) se há danos morais a serem reparados.

A relação jurídica existente entre as partes é consumerista e deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). O apelado enquadra-se no conceito de

consumidor apresentado pelos arts. 2º, 17 e 29 do CDC [1]. A apelante, por outro lado, enquadra-se no conceito de fornecedora de serviços, conforme previsão constante no art. 3º,

[2] *caput*, do CDC, pois se apresenta ao mercado com prestadora de serviços de telefonia.

A apelante sustenta que a utilização dos dados cadastrais do apelado por terceiros ou familiares poderia explicar a contratação dos serviços e a instalação em endereço relacionado ao seu núcleo familiar, circunstância que, segundo argumenta, afastaria a existência de ato ilícito imputável à operadora.

A alegação não é suficiente para afastar a declaração de inexistência dos débitos.

Com efeito, consta dos autos que o autor permaneceu recolhido em estabelecimento prisional durante o período em que teriam ocorrido as contratações impugnadas.

A documentação indica que o apelado esteve em regime fechado de 20/11/2015 a 21/05/2024 (ID 87841808), enquanto os débitos cobrados pela CLARO S.A. remontam a 15/06/2021 e 20/04/2024.

Essa circunstância constitui elemento relevante para a análise da



controvérsia, pois afasta a possibilidade de contratação pessoal pelo apelado no período indicado e, ao mesmo tempo, exige da apelante demonstração segura de que os serviços foram regularmente contratados em nome do apelado.

A apelante, contudo, não apresenta elemento concreto capaz de demonstrar que o apelado tenha participado da contratação ou autorizado terceiro a utilizar seus dados para esse fim.

A mera possibilidade de utilização dos dados por familiares ou terceiros, desacompanhada de elementos concretos que demonstrem essa circunstância, não é suficiente para legitimar as cobranças.

Diante desse contexto, a apelante Claro S.A. não se desincumbiu de demonstrar a legitimidade das cobranças impugnadas, permanecendo hígida a declaração de inexistência dos débitos.

Sobre a declaração de inexistência de negócios jurídicos e de débitos, confira-se ementa de julgado deste e. TJDFT em caso semelhante:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO DIGITAL IMPUGNADA. SELFIE SEM ASSINATURA ELETRÔNICA OU CERTIFICAÇÃO. AUTOR PRESO NAS DATAS DOS AJUSTES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CDC. SÚMULA 479/STJ. ÔNUS DA PROVA DO BANCO (TEMA 1.061/STJ). INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E EXCLUSÃO DA NEGATIVAÇÃO. DANO MORAL INDEVIDO (SÚMULA 385 /STJ) DIANTE DE ANOTAÇÃO LEGÍTIMA PREEXISTENTE. HONORÁRIOS SOBRE O VALOR DA CAUSA E MAJORAÇÃO EM GRAU RECURSAL. PRELIMINAR DE GRATUIDADE REJEITADA. PRELIMINAR SOBRE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NÃO CONHECIDA POR PRECLUSÃO. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE CONHECIDO E DESPROVIDO. RECURSO DO AUTOR CONHECIDO E DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas por consumidor e instituição financeira contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito c/c obrigação de fazer, reconhece fraude na contratação digital de conta/cartão e renegociação, declara a inexistência dos débitos e determina a exclusão da negativação, mantendo a improcedência do pedido de danos morais (parcial procedência) .

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se se conhece de preliminar recursal acerca da inversão do ônus da prova; (ii) estabelecer se os contratos digitais foram validamente celebrados pelo consumidor ou se houve falha do serviço bancário; (iii) determinar se é devida indenização por danos



morais diante de negativação indevida quando há anotação preexistente legítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

(...)

5. *Submetida a relação ao CDC, a instituição financeira responde objetivamente por defeitos do serviço (CDC, art. 14), não se eximindo sem prova da inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor/terceiro (CDC, art. 14, §3º). Fraudes bancárias constituem fortuito interno (Súmula 479 /STJ) .*

6. *O banco não comprova a regularidade da contratação digital: o instrumento carece de assinatura eletrônica /certificação; o endereço cadastrado diverge do do consumidor; e o autor estava preso entre 08/03/2021 e 06/08 /2021, o que inviabiliza a adesão digital nas datas indicadas.*

Ademais, não foram apresentados registros de geolocalização exigidos em juízo .

7. *Em contratos eletrônicos impugnados, incumbe à instituição financeira provar a autenticidade da assinatura (Tema 1.061/STJ; CPC, arts. 6º, 369 e 429, II), ônus do qual não se desincumbe no caso, não bastando a mera “selfie” desacompanhada de elementos técnicos de validação .*

8. *Reconhecida a fraude, mantém-se a declaração de inexistência do débito e a ordem de exclusão da negativação do nome do consumidor .*

(...)

(Acórdão 2049847, 0704138-67.2023.8.07.0009, Relator(a): CARLOS PIRES SOARES NETO, 1ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 24/09/2025, publicado no DJe: Invalid date.)

A apelante também impugna a extensão da obrigação de fazer, pretendendo que seja limitada aos débitos discutidos nos autos.

A determinação, contudo, já está vinculada aos débitos objeto da demanda. A sentença determinou o cancelamento dos registros relativos aos débitos declarados inexistentes e a cessação das cobranças decorrentes dos contratos questionados, não havendo, portanto, a amplitude alegada pela recorrente.

A medida decorre diretamente da declaração de inexistência das obrigações e permanece restrita aos débitos e contratos objeto da demanda.

A apelante afirma não haver danos morais indenizáveis. Sustenta a ausência de comprovação de negativação formal, pois os débitos teriam sido disponibilizados apenas na plataforma Serasa Limpa Nome, que não se confunde com cadastro de inadimplentes e não produz exposição pública do consumidor. Subsidiariamente, pretende a redução do valor arbitrado.



A reparação civil por danos morais pressupõe a violação de direito da personalidade, nos termos do art. 5º, X, da Constituição da República Federativa do Brasil [3] [4] (CRFB) , e do art. 12, *caput*, do Código Civil .

Ademais, por imposição legal, o dever de reparação exsurge ainda que o [5] [6] dano seja exclusivamente moral, conforme se depreende do cotejo dos arts. 186 e 927 do Código Civil.

[7] Tal preceito é reafirmado no art. 6º, VI , do CDC, segundo o qual os consumidores têm direito à efetiva prevenção e reparação não só dos danos patrimoniais, como também dos extrapatrimoniais.

Com efeito, configura-se o dano moral quando há violação a algum dos direitos relativos à personalidade do indivíduo, ou seja, quando há lesão à vida ou à integridade físico-psíquica, ao nome, à imagem, à honra, à intimidade ou, de uma forma mais ampla, à dignidade do indivíduo.

Nesse sentido é o entendimento deste e. TJDFT, como se extrai do claro excerto de precedente a seguir transcrito:

(...) 1. O dano moral decorre de uma violação de direitos da personalidade, atingindo, em última análise, o sentimento de dignidade da vítima. Pode ser definido como a privação ou lesão de direito da personalidade, independentemente de repercussão patrimonial direta, desconsiderando-se o mero mal-estar, dissabor ou vicissitude do cotidiano. (...) (Acórdão 1248725, 07110175020198070003, Relator: HECTOR VALVERDE, 5ª Turma Cível, data de julgamento: 13/5/2020, publicado no DJE: 25/5/2020. Pág.: Sem Página Cadastrada.)

No particular, a apelante atribuiu ao apelado débitos inexistentes e, portanto, indevidos, conforme reconhecido em sentença.

O registro dos débitos na plataforma Serasa Limpa Nome não se equipara, por si só, à inscrição em cadastro restritivo de crédito. A ausência de negativação formal, contudo, não impede o reconhecimento do dano moral diante das circunstâncias concretas.

No caso, não se está diante de cobrança isolada. O apelado foi submetido a sucessivas cobranças de débitos que não contraiu e, ao retomar a vida em liberdade, precisou lidar com essas cobranças em momento de particular vulnerabilidade, marcado pelo retorno ao convívio social após período de privação de liberdade, além de despender tempo e esforços para solucionar obrigações que não reconhecia.

A reiteração das cobranças, associada às circunstâncias concretas vivenciadas pelo apelado e à necessidade de recorrer ao Poder Judiciário para afastar os débitos, ultrapassa o mero dissabor e justifica a reparação por danos morais.



Conforme registrado na sentença, não se trata de atribuir dano moral à simples disponibilização de dívida no Serasa Limpa Nome, mas de considerar o conjunto de circunstâncias que envolveu a cobrança indevida.

Desse modo, embora não configurada hipótese de dano moral presumido pela mera negativação, as particularidades do caso demonstram efetiva ofensa à personalidade do apelado, suficiente para justificar a reparação.

Identificada a presença dos pressupostos da responsabilidade civil, passa-se à análise do *quantum* indenizatório.

[8] [9]
À luz dos arts. 944 e 945 do CC, a quantificação da reparação por dano moral deve atender aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, principalmente, a natureza da ofensa, a gravidade do ilícito e as demais peculiaridades do caso, de modo a conferir valor suficiente para compensar o dano à vítima e para desestimular o ofensor, sem representar, por outro lado, enriquecimento ilícito.

A fim de evitar adoção de critérios unicamente subjetivos pelo julgador, a jurisprudência do c. Superior Tribunal de Justiça considera adequado utilizar o critério bifásico para arbitramento equitativo do valor da reparação.

Sob tal perspectiva, na primeira fase, tendo em vista o interesse jurídico lesado e os precedentes oriundos de casos semelhantes, estabelece-se um valor básico para a indenização. Na segunda fase, ponderam-se as circunstâncias *in concreto* (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes), ultimando-se o valor indenizatório, mediante arbitramento equitativo do julgador (AgInt no REsp 1608573/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 20/08/2019, DJe 23/08/2019).

Sobre o valor da reparação por danos morais nas hipóteses de declaração de inexistência de negócios jurídicos e de cobranças indevidas, confirmam-se julgados deste e. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT):

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CAESB. PROTESTO DE DÉBITOS DE CONSUMO DE ÁGUA E ESGOTO. OMISSÃO CONFIGURADA. ACÓRDÃO FUNDADO EM PREMISA FÁTICA EQUIVOCADA. DOCUMENTO PRODUZIDO PELA PRÓPRIA CONCESSIONÁRIA. RECONHECIMENTO EXPRESSO DE UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CONSUMIDOR E DE IRREGULARIDADE NO PARCELAMENTO. INEXISTÊNCIA DO DÉBITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PROTESTO INDEVIDO. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. ACÓRDÃO REFORMADO.



I. CASO EM EXAME

1. Embargos de declaração opostos contra acórdão que havia dado parcial provimento à apelação da concessionária de serviço público de abastecimento de água, mantendo parte dos protestos realizados em nome do autor, afastando a indenização por danos morais e invertendo os ônus sucumbenciais. O embargante sustentou omissão na análise de documento produzido pela própria concessionária que reconhecia a utilização indevida de seu nome por terceiro para formalização de parcelamento de débitos relativos a imóvel alienado anteriormente à efetiva ligação dos serviços de água e esgoto.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o acórdão embargado incorreu em omissão relevante ao deixar de analisar documento probatório capaz de infirmar a conclusão de que o autor aderiu voluntariamente ao parcelamento dos débitos; e (ii) estabelecer se a indevida vinculação dos débitos e os protestos realizados em nome do autor ensejam o reconhecimento da responsabilidade civil da concessionária e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Os embargos de declaração são cabíveis quando verificada obscuridade, contradição, omissão ou erro material no julgado, nos termos do artigo 1.022 do Código de Processo Civil, admitindo-se a atribuição de efeitos infringentes quando o saneamento do vício identificado impõe a alteração do resultado do julgamento.

4. Configura omissão relevante a ausência de apreciação do elemento probatório apto a infirmar a premissa fática adotada no acórdão recorrido e a influenciar diretamente a solução da controvérsia.

5. A prova documental afasta a premissa fática adotada no acórdão embargado de que o autor teria assumido voluntariamente a dívida mediante adesão ao parcelamento.

6. A anotação administrativa emitida unilateralmente pela própria concessionária, consignando que o novo proprietário do imóvel usou o nome do autor indevidamente e realizou parcelamento on-line burlando o sistema, constitui elemento probatório de elevada relevância, apto a demonstrar a irregularidade da cobrança e a inexistência de assunção voluntária da dívida pelo consumidor.

7. Evidenciado que a efetiva ligação dos serviços de água e esgoto ocorreu após a alienação do imóvel e que os débitos foram vinculados ao nome do autor em decorrência de procedimento irregular reconhecido pela própria prestadora de serviço, impõe-se o reconhecimento da inexistência da



obrigação e a declaração de nulidade dos protestos correspondentes.

8. *A admissão, pela própria concessionária, de que terceiro conseguiu celebrar parcelamento utilizando indevidamente dados do consumidor revela deficiência nos mecanismos de controle e validação cadastral, caracterizando falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.*

9. *O protesto indevido de débito configura dano moral presumido (in re ipsa), dispensando a demonstração específica do prejuízo, por representar lesão à honra objetiva e à credibilidade do consumidor perante terceiros.*

10. *Na fixação da indenização por danos morais devem ser observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando-se a gravidade da conduta da concessionária, que manteve protestos fundados em parcelamento reconhecidamente irregular, bem como a contribuição do próprio autor para o prolongamento da controvérsia, em razão da demora na atualização de seus dados cadastrais.*

11. *Mostra-se adequada a fixação da indenização por danos morais em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), valor compatível com os parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses análogas, suficiente para compensar o prejuízo experimentado e atender à finalidade pedagógica da reparação civil, sem ensejar enriquecimento sem causa.*

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. *Embargos de declaração conhecidos e providos. Acórdão embargado integralmente reformado. Apelação cível parcialmente provida. Adequação do quantum indenizatório.*

Tese de julgamento:

1. *Configura omissão relevante a ausência de análise de prova documental capaz de infirmar a premissa fática determinante do julgamento.*

2. *Não responde por débitos de consumo de água e esgoto quem já havia alienado o imóvel antes da efetiva prestação dos serviços e não aderiu validamente ao parcelamento utilizado para justificar a cobrança.*

3. *A utilização indevida do nome de terceiro para formalização de parcelamento evidencia falha na prestação do serviço da concessionária quando inexistem mecanismos adequados de segurança cadastral.*

4. *O protesto fundado em débito indevidamente atribuído ao consumidor gera dano moral presumido.*

5. *A falta de atualização cadastral pelo usuário pode influenciar a quantificação da indenização, mas não*



afasta a responsabilidade da concessionária pela cobrança e pelos protestos indevidos.

(Acórdão 2135779, 0702972-53.2025.8.07.0001, Relator(a): CARMEN BITTENCOURT, 8ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 09/06/2026, publicado no DJe: 30/06/2026.)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPEDIMENTO. ACESSO. LEITURA. MEDIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. FATURAMENTO. MÉDIA ARITMÉTICA. 12 MESES. INOBSERVÂNCIA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. FORMA SIMPLES. INCLUSÃO INDEVIDA. CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. REDUÇÃO.

- 1. Em caso de impedimento de acesso para fins de leitura, adistribuidora deve faturar o consumo de energia elétrica conforme a média aritmética dos valores faturados nos 12 últimos ciclos de faturamento (Resolução nº 1.000 da Aneel, art. 289, I e II).*
- 2. A ré descumpriu as normas de regência ao, diante de impossibilidade de leitura do medidor – sequer comprovada –, realizar cobrança discrepante da média dos valores faturados nos últimos 12 meses. Cabível, pois, a declaração de que a cobrança efetuada é indevida.*
- 3. O pedido recursal maior contém, implicitamente, o pedidomenor. Precedentes.*
- 4. 3. A jurisprudência do STJ (e, na competência anterior, também a jurisprudência do STF, Súmula nº 159), firmou o entendimento de que deve estar comprovada a má-fé, o abuso ou leviandade para se determinar a repetição do indébito em dobro, como determinam os arts. 940 do Código Civil e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Ausente essa demonstração, a repetição deve ocorrer de forma simples.*
- 5. A inclusão indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes configura dano moral in re ipsa, ou seja, independe da comprovação do abalo psicológico sofrido pela vítima. Precedentes.*
- 6. O valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve atender ao caráter reparador sem, contudo, gerar enriquecimento ilícito e, ao mesmo tempo, penalizar o causador do ato ilícito civil para atingir às finalidades pedagógica e preventiva.*
- 7. Ausentes provas de danos desproporcionais/colaterais é possível a redução do quantum indenizatório.*
- 8. Recurso conhecido e parcialmente provido.*



(Acórdão 2024442, 0750182-37.2024.8.07.0001, Relator(a): DIAULAS COSTA RIBEIRO, 8ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 22/07/2025, publicado no DJe: 04/08/2025.)

DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS E RECURSO ADESIVO. PLANO DE SAÚDE. COBRANÇA DIRETA DE DESPESAS HOSPITALARES AO BENEFICIÁRIO. PROTESTO INDEVIDO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANO MORAL. RECURSO ADESIVO NÃO CONHECIDO. APELAÇÕES DESPROVIDAS.

I. CASO EM EXAME

1. *Apelações cíveis interpostas por hospital e operadora de plano de saúde, bem como recurso adesivo do autor, contra sentença que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, declarou inexigível dívida decorrente de despesas hospitalares cobradas diretamente do paciente, determinou a exclusão definitiva do protesto e da negativação e condenou solidariamente as rés ao pagamento de indenização por danos morais. O recurso adesivo buscou o ressarcimento de honorários advocatícios contratuais a título de danos materiais.*

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. *Há três questões em discussão: (i) definir se o recurso adesivo, fundado em pedido de ressarcimento de honorários advocatícios contratuais, pode ser conhecido diante da inovação recursal; (ii) estabelecer se a cobrança direta ao beneficiário e o protesto de dívida referente a despesas hospitalares cobertas pelo plano de saúde configuram falha na prestação dos serviços e ensejam responsabilidade solidária do hospital e da operadora; (iii) determinar se estão configurados os danos morais e se o valor arbitrado deve ser mantido.*

III. RAZÕES DE DECIDIR

(...)

9. *O protesto indevido e a negativação decorrentes decobrança inexigível ultrapassam o mero dissabor e configuram dano moral indenizável, especialmente diante da vulnerabilidade do consumidor, submetido recentemente a procedimento cardíaco.*

10. *A indenização fixada em R\$ 10.000,00 observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atende às funções compensatória, punitiva e pedagógica e não enseja enriquecimento sem causa.*

(...)

(Acórdão 2157761, 0728614-62.2024.8.07.0001, Relator(a):



Assim, constata-se padrão indenizatório a título de reparação por danos morais diante de fatos semelhantes que gravita entre R\$4.000,00 (quatro mil reais) e R\$10.000,00 (dez mil reais) a depender das especificidades de cada caso.

Analisadas as peculiaridades e a repercussão da causa, tem-se que a condenação à reparação por danos morais no valor de R\$4.000,00 (quatro mil reais) está em conformidade com o padrão indenizatório do e. TJDFT para casos semelhantes e, nessa medida, não há motivo para sua alteração.

Com essas razões, conheço do recurso e nego-lhe provimento.

Em observância ao art. 85, § 11, do CPC, diante do desprovimento das [10] apelações (Tema Repetitivo n. 1.059 do c. STJ) e em atenção aos parâmetros do art. 85, § 2º, do CPC, majoro em 1% (um por cento) o montante fixado na instância de origem a título de honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante.

É como voto.

[1] Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (...) Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

[2] Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...)

[3] Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (...)

[4] Art. 12. Pode-se exigir que cesse a ameaça, ou a lesão, a direito da personalidade, e reclamar perdas e danos, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei.

[5] Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

[6] Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

[7] Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (...)

[8]



Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, eqüitativamente, a indenização.

[9] Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

[10]

Tese firmada no Tema Repetitivo n. 1.059 do c. STJ: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.

A Senhora Desembargadora FÁTIMA RAFAEL - 1º Vogal

Com o(a) relator(a)

A Senhora Desembargadora SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO - 2º Vogal

Com o(a) relator(a)

DECISÃO

CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME.

