



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001859

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1092233-90.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TACIENE LIMA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1092233-90.2023.8.26.0002

Apelante: Taciene Lima da Silva (Justiça Gratuita)

Apelada: Claro S/A

Comarca: Foro Regional de Santo Amaro – 2ª Vara Cível

EMENTA. RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de inexigibilidade do débito c.c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Ré que não comprova que o negócio jurídico referente ao contrato indicado na inicial foi celebrado com a autora. Inexigibilidade declarada. Valor que não pode ser cobrado pelo credor, inclusive na esfera extrajudicial. Plataforma “Serasa Limpa Nome” que não corresponde à negativação, não caracterizando dano moral a inserção de dívida inexigível nela, exceto se demonstrada a divulgação a terceiros ou alteração no sistema de pontuação de créditos (score). Sentença de parcial procedência. Recurso parcialmente provido.

Voto nº 30.662

Trata-se de sentença prolatada pela MM Juíza de Direito, Dra. Heloisa Assunção Pereira Pandini, que julgou improcedente a “ação de inexigibilidade do débito c.c. indenização por danos morais” proposta por **TACIENE LIMA DA SILVA** em face de **CLARO S/A** para condenar a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, sem prejuízo

da gratuidade de Justiça, conforme art. 98, §3º, do CPC.

Apela a autora (fls. 335/349), alegando, em síntese, que houve inclusão de dívida inexistente na plataforma “Serasa Limpa Nome”. Assevera que desconhece a dívida. Afirma que a ré não juntou aos autos nenhum contrato ou documento pessoal da apelante, mas apenas telas sistêmicas produzidas de forma unilateral e faturas com endereço divergente.

Aduz que as dívidas em aberto afetam o score do consumidor. Discorre sobre a inversão do ônus da prova. Requer a condenação da ré em R\$20.000,00. Pleiteia a fixação de honorários em 20% sobre o valor da causa ou pelo montante do item 4.1 da Tabela de Honorários da OAB/SP.

Contrarrazões às fls. 353/366.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais relativa a prestação de serviços de telefonia.

Narra a autora, em sua inicial, que ao se cadastrar na plataforma do Serasa, verificou a existência de débitos em aberto nos valores de R\$415,29 e R\$136,32, totalizando R\$551,61, relativos aos contratos nº 139604164 e 126219197 e contas oriundas de

prestação de serviços de telefonia vencidas em 20/05/2021 e 15/03/2022, respectivamente.

Por primeiro é de relevo destacar que no caso concreto *não se trata de cobrança de débito prescrito.*

De outro lado, em contestação, porém, a ré afirmou que a autora era titular dos contratos, cancelados por inadimplência.

Ocorre que não apresentou documentos que atestem a manifestação de vontade da parte autora quanto àquelas contratações. Esclareça-se que a mera apresentação de prints sistêmicos e faturas digitais, documentos internos e unilaterais, não se revela suficiente para demonstrar a necessária anuência da parte autora com qualquer tipo de contratação entres as partes, muito menos para indicar o inadimplemento que teria levado à negativação do nome da autora junto aos órgãos de restrição ao crédito.

Ora, nem mesmo cópias dos documentos pessoais que teriam sido fornecidas quando da contratação à ré foram trazidas aos autos, a qual não produziu absolutamente nenhuma prova da concordância da parte autora com a dita contratação.

Desse modo, afigura-se o caso de reputar como inexistente a relação jurídica entre as partes, o que redundará na necessidade de declaração da inexigibilidade dos débitos descritos na

inicial.

Assim, descabida se revela a promoção de qualquer ato de cobrança, seja por meio judicial ou extrajudicial.

No entanto, ainda que o cadastro de dívida em atraso na plataforma 'Serasa Limpa Nome' não corresponda a negativação, é inegável que constrange o consumidor a pagá-la, potencialmente violando a boa-fé objetiva e configurando abuso de direito, acaso venha a se mostrar inexigível o débito em questão.

Isso se afirma com base inicialmente na constatação de que o problema da referida plataforma começa por sua capciosa denominação.

Assim, em casos de débitos indevidamente inseridos no “Serasa Limpa Nome”, a plataforma acaba por se transfigurar em inadmissível instrumento de coerção que acaba por ser utilizado arditosamente com a finalidade de ludibriar consumidores para que inadvertidamente para que quitem dívidas inexistentes.

No entanto, apesar de guardar posicionamento pessoal contrário a respeito da ocorrência de danos morais em casos como o presente, proferindo sempre voto vencido, *in casu*, curvo-me ao entendimento desta C. Câmara de Direito Privado.

Assim, deve ser observado o Enunciado nº 11

da Seção de Direito Privado, o qual postula que o registro “*na plataforma 'Serasa Limpa Nome' ou similares de mesma natureza, por si só, não caracteriza dano moral, exceto provada divulgação a terceiros ou alteração no sistema de pontuação de créditos: score*”.

No caso, em que pesem os argumentos da parte autora e alterando anterior entendimento sobre o tema, incabível se revela a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, por ausente demonstração da presença de elementos concretos ensejadores da responsabilidade civil passível de reparação.

De fato, não há nada nos autos que efetivamente indique que a inserção da dívida na plataforma foi divulgada a terceiros, ou que tenha alterado negativamente o sistema de pontuação de créditos da apelante.

E não se pode considerar como vexatória a cobrança em questão, não chegando a ponto de ingressar negativamente na esfera moral da parte autora, não se podendo considerar que a simples tomada de medidas voltadas à declaração de sua exigibilidade seja apta a gerar dano de natureza extrapatrimonial, sob pena de banalização do instituto e monetarização de todos os conflitos sociais.

Diante das considerações acima, incabível a indenização por danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU**

PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação, nos termos supramencionados.

Considerando que a autora atribuiu à causa o valor de R\$20.551,61, e a procedência da ação se limitou à declaração de inexigibilidade da quantia de R\$511,61, infere-se que foi sucumbente quase que na totalidade do pedido. Assim, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do advogado da ré fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, respeitada a suspensão da exigibilidade em razão dos benefícios da Justiça gratuita, já considerado o trabalho adicional em sede recursal.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora