



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000302930

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003902-37.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante MARIA ANTONIA JUSTINA PEDRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1003902-37.2024.8.26.0572

Comarca: São Joaquim da Barra - 2ª Vara Cível

Juiz(a) : Anderson José Borges da Mota

Apelante: MARIA ANTONIA JUSTINA PEDRO (autora)

Apelada: CLARO S/A. (ré)

Voto nº 45.062

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. DÍVIDA INEXISTENTE. INCLUSÃO EM PLATAFORMA DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A INSERÇÃO DA INFORMAÇÃO E A RECUSA DE CRÉDITO. APELAÇÃO DESPROVIDA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora contra sentença em que o Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando indevida a dívida e determinando a exclusão do nome da parte autora de plataforma de negociação de dívida, mas deixou de acolher o pedido de indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Discute-se se a inclusão do nome da parte autora em plataforma de renegociação de dívidas, sem inscrição formal nos cadastros de inadimplentes, configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A inclusão na plataforma Serasa Limpa Nome não equivale à negativação, pois se trata de um sistema de renegociação restrito ao devedor e credor, sem acesso público ou impacto direto no histórico financeiro do consumidor.

4. A inexistência da dívida não basta para caracterizar dano moral, sendo necessário comprovar o abalo à honra, imagem ou reputação do autor, o que não ocorreu.

5. A autora não demonstrou nexo causal entre a inserção da informação e a recusa de crédito, tampouco comprovou prejuízo concreto decorrente do fato.

6. O simples aborrecimento ou desconforto não são suficientes para ensejar indenização por dano moral, sob pena de banalização do instituto.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso de apelação desprovido.

Tese de julgamento: "A mera inclusão do nome do consumidor em plataforma de renegociação de dívidas, sem inscrição em cadastros de inadimplentes e sem comprovação de prejuízo concreto, não configura dano moral indenizável."

Dispositivos relevantes citados: n/a.

Jurisprudência relevante citada: n/a.

MARIA ANTONIA JUSTINA PEDRO ajuizou ação declaratória cumulada com pedido de indenização por dano moral por negativação indevida e pedido de tutela antecipada em face de **CLARO S/A**.

A gratuidade da justiça foi deferida à parte autora, bem como o pedido de tutela de urgência para determinar a exclusão da inscrição do nome dela objeto da ação (fls. 17/19).

Pela r. sentença de fls. 80/83, o douto Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e determinar a exclusão definitiva do lançamento objeto da ação. Em razão da sucumbência, suportará a ré as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a autora (fls. 88/93). Insiste no reconhecimento do dano moral pela inserção indevida de seu nome, afirma que não ostenta relação jurídica com a empresa de telefonia adversária. Diz que é a segunda vez que isso acontece. Sugere o valor de R\$ 14.120,00.

O apelo é tempestivo e isento de preparo em decorrência da gratuidade da justiça deferida à autora.

Em contrarrazões (fls. 108/118), defende a ré a

manutenção da sentença. Aponta que houve inscrição do nome da parte autora em plataforma de negociação de débito e não em cadastro de inadimplentes, como alegado no recurso. Impugna a pretensão indenizatória, insistindo que não se trata de negativação. Refuta sua condenação a título de sucumbência, aduzindo que a parte autora foi sucumbente na totalidade de seus pedidos.

É o relatório.

A questão devolvida para análise colegiada cinge-se à análise da eventual ilicitude da inclusão do nome da autora na plataforma Serasa Limpa Nome e na consequente ocorrência de dano moral.

Necessário esclarecer, inicialmente, que o caso não trata de inserção dos dados da autora na plataforma por dívida prescrita.

Reportando-se à lição de ZANNONI, MARIA HELENA DINIZ aponta que o dano moral *"... é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a conseqüência do dano..."*. Além disso, *"...o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente..."* ("Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 18ª ed., 7ºv., c.3.1, p. 92).

GABRIEL STIGLITZ e CARLOS ECHEVESTI ensinam que, ao contrário do que ocorre com o dano material, a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico do indivíduo deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como prejuízo moral. Um mal-estar

trivial, de escassa importância, próprio do risco cotidiano da convivência ou da atividade que o indivíduo desenvolva, nunca configurarão ("Responsabilidade Civil", pág. 243). Na lição do ilustre Desembargador carioca SÉRGIO CAVALIERI FILHO, se o dano moral consiste na agressão à dignidade humana, não basta contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento para sua configuração, sob pena de sua banalização. O sentimento pessoal passível de indenização refogue à normalidade, causando especial sofrimento, vexame, humilhação e alteração efetiva do equilíbrio emocional da pessoa, tendo-se por paradigma não o homem insensível, mas também não o de extrema sensibilidade (cfr. TJRJ, Ap. Civ. nº 8.218/95).

Entretanto, os fatos noticiados nos autos não configuram dano moral. A documentação apresentada pela autora não comprova que seus dados foram enviados aos órgãos de proteção ao crédito como aduzido no apelo, mas, sim, à plataforma SERASA LIMPA NOME, como conta atrasada (fls. 16), como bem destacado em sentença e nas contrarrazões.

Mesmo que inexistente a dívida inserida na plataforma, não é possível olvidar do fato de que as informações constantes das plataformas de negociação de dívida não podem ser confundidas com efetiva inclusão do nome nos cadastros de proteção ao crédito, afastando-se a verdadeira e característica inclusão.

O sistema "Serasa Limpa Nome" não é um banco de dados acessível por qualquer pessoa, mas, sim, um portal de renegociação de débitos de acesso restrito ao consumidor/devedor. Nestes termos, a dívida está inserida em um local no site ao qual somente as partes envolvidas (devedor e credor) têm acesso, não constando do rol de cadastros de inadimplentes disponível para consulta

pelo Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Ainda que o débito não exista, ele estava registrado apenas como conta em atraso, sem inscrição nos cadastros de inadimplentes. A autora não demonstrou, como era seu ônus, que a recusa na concessão de crédito decorreu da informação contestada nos autos. A negativação não é o único critério utilizado para análise de crédito, e a demandante não comprovou o nexo de causalidade entre o registro na plataforma e a negativa alegada. Além disso, não se pode impor à ré o dever de provar um fato negativo.

Nestes termos, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral.

Os eventos analisados nos presentes autos podem ter gerado aborrecimento, mas não evidenciaram dor psicológica capaz de configurar dano moral.

Forçoso consignar que não basta a afirmação de ter sido atingido moralmente. É de rigor que se possa extrair do acervo probatório a ocorrência de dano à honra, imagem, bom nome, tradição, o que não ocorreu. Contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização.

Finalmente, observo que a presente demanda não se insere na previsão de suspensão determinada pelo IRDR nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

7

2026575-11.2023.8.26.0000, pois o pedido de indenização da autora está baseado na existência de inserção indevida de seus dados nos cadastros de inadimplentes.

Por oportuno, a despeito do desfecho aqui conferido, e ainda que não se ignore teor do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil (CPC), deixo de majorar os honorários de sucumbência, por não fixada verba a favor do patrono da parte ré na sentença.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento ao apelo** da autora.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator