



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000308416

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023327-74.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante PATRICIA FIGUEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1023327-74.2024.8.26.0564.

Apelante: Patricia Figueira da Silva.

Apelada: Sky Brasil Serviços Ltda.

Ação: Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Morais.

Origem: 2ª Vara Cível de São Bernardo do Campo.

Juiz de 1ª instância: Dr. Mauricio Tini Garcia.

Voto nº 14.564.

CONSUMIDOR. RELAÇÃO JURÍDICA INEXISTENTE. SERASA LIMPA NOME. Embora a existência de relação jurídica entre as partes tenha sido expressamente controvertida, a ré não comprovou a origem das dívidas. Tela sistêmica, aqui, isolada. Dúvida que deve ser resolvida em benefício do sujeito vulnerável. Sistema constitucional vigente que impede sejam estabelecidas presunções contra a consumidora. Negativação indevida. Hipótese que não trata da mera inscrição de dívida prescrita na plataforma "Serasa Limpa Nome". O caso aqui é diferente ante a inexistência do débito sem ressonância contratual, com a inexigibilidade dela decorrente. Tema 1264 do STJ que não vincula a espécie. *Distinguishing*. Dano moral *in re ipsa* configurado. CDC que veda a exposição do consumidor a qualquer tipo de constrangimento. Redação literal do seu art. 42, *caput*. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo. Desnecessidade de prova, segundo monótona jurisprudência do STJ. Teoria do risco proveito. Indenização de R\$ 10.000,00. Razoabilidade, de acordo com os critérios regularmente adotados por esta Câmara para casos análogos. Juros de mora que fluem do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 203/206, não declarada (fls. 214/215), cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático porque: a) desconhece a dívida e não possui vínculo com a ré; b) não foi juntado nenhum documento que comprovasse a

contratação; c) *a inclusão do nome do devedor em cadastro do Serasa denominado “Limpa Nome” evidencia informação desabonadora (sic)*; d) faz jus aos danos morais (fls. 218/243).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 43), vieram aos autos contrarrazões (fls. 247/251).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.¹

Fixadas tais premissas, vinga o apelo.

Com efeito, narrou a demandante que verificou estar com seu nome negativado relativamente a um débito de R\$ 245,74 junto à Sky, com vencimento em 29.10.2022 (fls. 02).

Sustentou a fornecedora, a graduar a amplitude da defesa deduzida, no que interessa, que a *Autora possuía relação contratual com a Requerida*, sendo que sua *assinatura foi habilitada em 29/07/2022 (sic)* (fls. 77).

A fim de comprovar sua versão dos fatos, limitou-se ela a colacionar tela sistêmica unilateral (fls. 78), sem, contudo, apresentar indicação/relatório de efetivo uso (**e isso é importante**), contrato (escrito ou verbal), ou qualquer outro indício de anuência da autora à contratação do serviço.

Como abordei em sede doutrinária², os reflexos jurídicos fomentados pelo tráfico de massa acabam não sendo resultado da vontade negocial das partes, mas da valoração que o ordenamento jurídico atribui aos seus comportamentos. Assim, é suficiente uma atuação de vontade, definida como ato sem

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

² *Teoria geral das relações de consumo*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 49/50, i. 2.1.

o significado de declaração, dirigido a produzir uma situação de fato correspondente ao efeito jurídico pretendido pelo sujeito, e que se expressa pela realização de um ato de cumprimento, de apropriação ou de utilização de uma prestação. Por isso, não há motivo para diferenciar as declarações de vontade das condutas socialmente típicas.³

Trata-se do reconhecimento social de que simples ações humanas, com ou sem capacidade, bastam a estabelecer vínculos obrigacionais; daí a moldura do que a doutrina portuguesa⁴ denomina *comportamento concludente* ou *contratação de fato*.⁵

Diante da alegação de inexistência de negócio jurídico com a ré (fls. 02), era ônus exclusivo da fornecedora⁶, forte no princípio que veda a prova negativa, na essência diabólica, demonstrar a origem e o lastro da obrigação que imputa à consumidora (fato positivo antagônico).

E isso não decorre da tela sistêmica de fls. 78, **aqui isolada**, cujo endereço e *e-mail* sequer são os mesmos declarados na inicial (fls. 01). Interessa é que, mesmo sem contrato, o que de fato é possível, algum resíduo material deveria chancelar o ajuste (v.g., cópia do RG da aderente, do seu comprovante de endereço, *link* do referido ajuste verbal etc.).

In casu, a inexistir indício algum da relação jurídica que ensejou os débitos, os vestígios são de fraude.

Sem prova robusta da efetiva contratação entre as partes, não se desincumbiu a ré do exercício frutuoso da sua exclusiva atividade probatória.⁷

³ Adalberto Pasqualloto. Oferta e publicidade no Código de Defesa do Consumidor. In: Lopez, Teresa Ancona e Aguiar Júnior, Ruy Rosado de (coord.). *Contratos de consumo e atividade econômica*. Série GVlaw. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 45/47.

⁴ Paulo da Mota Pinto. *Declaração tácita e comportamento concludente no negócio jurídico*. Coimbra: Almedina, 1995.

⁵ STJ, REsp 120.719/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 22.10.1997.

⁶ CDC, art. 6º, VIII, c.c. CPC, art. 373, II.

⁷ CPC, art. 373, II c.c. CDC, art. 6º, VIII.

Impossível é, dentro do sistema constitucional vigente⁸, presumir-se situação em prejuízo do consumidor, ainda mais se considerados o equilíbrio e a boa-fé objetiva (vigas medulares das relações de consumo), nem de longe arranhados por meras conjecturas ou ilações.

Inegável que os progressos da tecnologia trouxeram benefícios para ambos os polos da relação econômica; porém, ao que parece, a ré pretende só com eles ficar impondo os prejuízos aos seus consumidores, mesmo equiparados.

Conclui-se, portanto, que a autora nada contratou com a ré relativamente à dívida impugnada, daí a inexigibilidade do débito de fls. 41/42. De fato, o documento é suficiente para demonstrar a negativação indevida, vez que acessada no cadastro em nome da apelante.

Ao rigor desse raciocínio, não provada a origem do débito, caracterizado está o episódio que ultrapassa o limite do aceitável⁹, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do sujeito consumidor, a quem o Estado deve defender¹⁰, reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹¹, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.¹²

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a

⁸ CF, arts. 5º, XXXII, c.c. 170, V.

⁹ CC, art. 187.

¹⁰ CF, art. 5º, XXXII.

¹¹ CDC, art. 4º, II e VI.

¹² STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹³, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹⁴. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁵ – da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora de não ser submetida a tamanho imbróglio (**inscrição na plataforma *Serasa Limpa Nome* por dívida inexistente**), sendo obrigada a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.¹⁶

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁷, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁸, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁹

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de*

¹³ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

¹⁴ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁵ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁶ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁷ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁸ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁹ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

*sensações pessoais, íntimas e eventuais*²⁰, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²¹

Interessa é que aqui não se trata da mera inscrição de dívida prescrita, **a hipótese é diferente, quadro a evidenciar que o recurso não se enquadra no Tema 1264 do STJ, lídimo *distinguishing***; daí a ilegitimidade da inscrição do débito indicado na inicial (fls. 41/42), fato violador suficiente para amparar a reparação moral, segundo monótona jurisprudência consolidada no Excelso Superior Tribunal de Justiça.²²

Em caso análogo a envolver o mesmo polo passivo, assim decidiu esta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado:

*CONSUMIDOR. DANO MORAL. Inexistência de relação jurídica. Inexigibilidade do débito dela decorrente. Anotação indevida. Hipótese que não trata da mera inscrição de dívida prescrita na plataforma SERASA LIMPA NOME. O caso aqui é deferente. Dano in re ipsa configurado. Teoria do desvio produtivo. Desnecessidade de prova, segundo monótona jurisprudência do STJ. Teoria do risco proveito. Reparação moral fixada em R\$ 10.000,00. Razoabilidade, de acordo com os critérios regularmente adotados por esta Câmara para casos análogos. Pedido procedente. Sucumbência redimensionada. Recurso provido.*²³

Tudo graduado a desafiar o comando **expresso** do art. 42, *caput*, do CDC, que **veda** a exposição do consumidor a **qualquer tipo** de constrangimento.

²⁰ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²¹ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²² STJ, REsp 436.850/RO, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, j. 05.12.2002.

²³ TJSP, AC 1004128-65.2020.8.26.0642, rel. Ferreira da Cruz, j. 30.08.2022.

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e a notória²⁴ excelente saúde financeira da ré, afigura-se razoável estimar a indenização extrapatrimonial em R\$ 10.000,00; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “e” – fls. 11) apresenta caráter apenas estimatório.²⁵

Montante que se encontra dentro dos critérios eleitos com regularidade por esta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado para casos análogos: AC 1007753-21.2022.8.26.0066, **rel. Rodrigues Torres**, j. 29.08.2023; AC 1130260-13.2021.8.26.0100, **rel. Berenice Marcondes Cesar**, j. 01.06.2022; AC 1053684-76.2021.8.26.0100, **rel. Sergio Alfieri**, j. 19.04.2022; AC 1112152-33.2021.8.26.0100, **rel. Dimas Rubens Fonseca**, j. 25.03.2022; AC 1000783-16.2021.8.26.0009, **rel. Angela Lopes**, j. 30.03.2022.

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁶, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁷

A correção monetária²⁸ incide de hoje²⁹; ao passo que os juros de mora, legais³⁰, tratando-se de responsabilidade extracontratual³¹, fluem – *ex vi legis* – da abertura do ilegítimo registro (fls. 41), o que se dará na fase de cumprimento.³²

²⁴ CPC, art. 374, I.

²⁵ STJ, Súm. 326.

²⁶ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁷ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁸ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁹ STJ, Súm. 362.

³⁰ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

³¹ CC, art. 398 c.c. STJ, Súm. 54.

³² CPC, art. 514.

Ex positis, pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso no intuito de JULGAR PROCEDENTE o pedido para:

a) DECLARAR inexistente o débito impugnado, portanto inexigível judicial e extrajudicialmente, a implicar o cancelamento da anotação;

b) CONDENAR a Sky Brasil Serviços Ltda ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais, corrigidos de hoje e com juros de mora legais da data de abertura do ilegítimo registro.

Agora sucumbente, arca a ré com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios fixados em 1.500,00³³, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado³⁴, ou em 15% do valor da condenação, **o que for maior**.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁵, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³³ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³⁴ CPC, art. 85, § 16.

³⁵ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.