



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308529

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048000-71.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELZA SANTANA DUTRA DA SILVA, é apelado ATIVOS S.A. SECURITIZADORA DE CRÉDITOS FINANCEIROS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

SALLES VIEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 51469

APEL. N°: 1048000-71.2024.8.26.0002 (2)

**COMARCA: SÃO PAULO — FORO REGIONAL DE SANTO AMARO — 9ª
VARA CÍVEL**

APTE. : ELZA SANTANA DUTRA DA SILVA

**APDO. : ATIVOS S/A SECURITIZADORA DE CRÉDITOS
FINANCEIROS**

JUIZ PROLATOR: ADILSON ARAKI RIBEIRO

“APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - SERASA – SERVIÇO LIMPA NOME - COBRANÇA INDEVIDA – DÍVIDA INEXISTENTE – DANOS MORAIS - I – Sentença de improcedência – Recurso da autora – II – Hipótese em que, em que pese a dívida esteja inscrita na plataforma 'Serasa Limpa Nome', não se discute sua prescrição, mas sim sua inexistência, sob o fundamento de desconhecimento da dívida pela autora – Ausente motivo para suspensão do feito, conforme decisão proferida nos RESPs n°s 2092190/SP, 2121593/SP e 2122017/SP – III - Alegação da autora de que seu nome está inscrito na plataforma 'Serasa Limpa Nome' por débitos que desconhece, justificando-se a exclusão dos apontamentos – Caracterizada relação de consumo – Inversão do ônus da prova – Ausente demonstração da licitude da cobrança - Declaração de inexistência dos débitos – Apontamentos relativos às dívidas objeto da ação que devem ser excluídos pelo réu, sob pena de incidência de multa diária - IV – Dano moral, contudo, não caracterizado – Os aborrecimentos sofridos pela autora, em razão da cobrança indevida de débitos inexistentes, não configura dano moral indenizável, caracterizando-se como mero dissabor - Autora que não sofreu abalo de crédito em razão da dívida questionada e não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral – Sistema Serasa Limpa Nome que não é um banco de dados acessível por qualquer pessoa, mas sim um portal de renegociação de débitos de acesso restrito ao consumidor/devedor – Débitos apontados que não estão inscritos no cadastro dos inadimplentes – Dívidas que não integram o cálculo do Serasa Score – Considerando que a plataforma de consulta é meramente informativa e não restritiva, inexistindo publicidade, a inserção dos dados da autora não tem o condão de ofender os atributos de sua personalidade, geradores de danos à sua honra – Danos morais não caracterizados – Indenização indevida – Precedentes – Ação parcialmente procedente – Sentença parcialmente reformada – Sucumbência recíproca – Apelo parcialmente

provido”.

Apelo da autora em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais.

Sustenta a apelante que não foi comprovada documentalmente a cadeia sucessiva dos fatos que possam justificar a origem de tal dívida. Alega que a documentação acostada aos autos não comprova a existência de qualquer dívida, tampouco a cessão de crédito. Aduz que o apelado não cumpriu com o ônus probatório que lhe competia, razão pela qual deve ser declarada a inexistência do débito. Assevera a configuração de danos morais indenizáveis. Requer o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 413/445).

Contrarrazões do apelado, às fls. 449/458, pugnando pelo improvimento do recurso de apelação interposto.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais, movida por Elza Santana Dutra da Silva, ora apelante, em face de Ativos S/A Securitizadora de Créditos Financeiros, ora apelado.

Alega a autora, em sua inicial, que está sendo cobrada pelo réu por débitos referentes a dívidas que desconhece, mediante a inclusão do seu nome na plataforma Serasa Limpa Nome, a seguir descritos:

- R\$ 3.204,20 (Contrato nº 136807497), com vencimento em 10/08/2021;

- R\$ 537,89 (Contrato nº 136732682), com vencimento em 10/08/2021;

- R\$ 1.031,19 (Contrato nº 968281343), com vencimento em 25/08/2021;

- R\$ 397,33 (Contrato nº 100379664), com vencimento em 05/11/2021;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- R\$ 6.547,07 (Contrato nº 963543402), com vencimento em 25/07/2021;

- R\$ 362,63 (Contrato nº 971187659), com vencimento em 25/08/2021;

- R\$ 1.004,50 (Contrato nº 970632351), com vencimento em 25/09/2021.

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela declaração de inexistência das dívidas, com a consequente exclusão da informação lançada na plataforma Serasa Limpa Nome, bem como pela condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/43). Deu-se à causa o valor de R\$69.564,81 (fls. 43).

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. Juiz "a quo" que restou comprovada a existência das dívidas, sendo legítimo o seu direito a realizar a sua cobrança. Em razão da sucumbência, houve a condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual (fls. 399/403).

Contra esta decisão insurge-se a autora, ora apelante.

De proêmio, consigna-se que não se desconhece o quanto deliberado na r. decisão do Ministro Relator João Otávio de Noronha, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, proferida nos RESPs nºs 2092190/SP, 2121593/SP e 2122017/SP, no Tema Repetitivo nº 1264, o qual determina, conforme art. 1.036 do NCPC, suspender todos os processos pendentes, individuais ou coletivos, em processamento na primeira ou na segunda instância, para "*definir se a dívida prescrita pode ser exigida extrajudicialmente, inclusive com a inscrição do nome do devedor em plataformas de acordo ou de renegociação de débitos*".

Na hipótese, contudo, em que pese a dívida discutida nos autos esteja inscrita na plataforma Serasa Limpa Nome, não se discute sua prescrição, mas sim sua inexistência, sob o fundamento de desconhecimento da dívida pela autora.

Assim, tratando-se de questão que não se subsume à matéria em julgamento nos RESPs n°s 2092190/SP, 2121593/SP e 2122017/SP, não há motivo para suspensão do feito.

Na espécie, alega a autora que seu nome está inscrito na plataforma "Serasa Limpa Nome" por débito que desconhece, justificando-se a exclusão do apontamento.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos arts. 2º e 3º do CDC.

Sendo de consumo a relação e verossímil a versão, a defesa do consumidor deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, que é regra de julgamento, ante o disposto no art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Assim, era ônus do réu comprovar que a autora efetivamente celebrou os 07 (sete) contratos discutidos nos autos, bem como a existência dos débitos respectivos, o que não ocorreu.

Em sede de contestação, alega o réu que as dívidas mencionadas na inicial decorrem de contratos de empréstimo, firmados pela autora junto ao Banco do Brasil S/A, os quais, inadimplidos, foram-lhe cedidos.

Juntou aos autos consultas denominadas "CDC – Diversos", relativas aos contratos n°s 96828134, 100379664, 963543402, 971187659 e 970632351.

Contudo, nada foi juntado em relação aos contratos n°s 136807497 e 136732682.

Assim, referidos documentos não são bastantes, para, por si sós, legitimar a cobrança levada a efeito.

Ademais, o réu não acostou aos autos nenhum documento comprovando a efetiva cessão dos débitos, pois apresentou meras declarações assinadas pelo gerente da cedente, sem, no entanto, apresentar as respectivas certidões emitidas pelo Registro de Títulos e Documentos.

Com efeito, ainda que o réu afirme que a negativação decorreu do inadimplemento de contratos de

empréstimo, não restou cabalmente comprovada a sua existência.

O réu, assim, não logrou demonstrar a licitude da cobrança.

De rigor, portanto, a declaração de inexistência dos débitos apontados na inicial, bem como a exclusão do apontamento lançado na plataforma Serasa Limpa Nome e demais cadastros, relativamente às dívidas discutidas nestes autos, o que deverá ser providenciado pelo réu no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de incidência de multa diária de R\$300,00, limitada a R\$9.000,00.

Os danos extrapatrimoniais, na hipótese, não restaram caracterizados.

Os aborrecimentos sofridos pela autora, em razão da cobrança indevida de débitos inexistentes, não configuram dano moral indenizável.

Não se pode negar que a situação vivenciada pela autora lhe tenha trazido incômodos, mas nada que tenha ultrapassado os aborrecimentos naturais da vida, típicos do dia a dia da maioria das pessoas.

Referida conduta, portanto, não configura a ocorrência de dano moral, a ensejar o pagamento de indenização.

Os fatos narrados pela autora configuram-se como mero dissabor, a que todos os indivíduos estão sujeitos na vida cotidiana.

Não causam, segundo a experiência, "a sensação vexatória e humilhante de desprezo", imprescindível para a configuração do dano moral.

Na definição do ilustre civilista Carlos Alberto Bittar, os danos morais caracterizam-se por **"lesões sofridas pelas pessoas, físicas ou jurídicas, em certos aspectos de sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas"** ("Reparação Civil por Danos Morais", artigo publicado na Revista do Advogado/AASP. n. 44, 1994, p. 24).

A jurisprudência corrobora o entendimento da doutrina:

"Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - Apelação Com Revisão 1065090006 - Relator(a): Antonio Benedito Ribeiro Pinto - Comarca: São José dos Campos - Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado - Data do julgamento: 27/03/2009 - Data de registro: 30/04/2009 BEM MÓVEL (eletrodoméstico) - REDIBITÓRIA c.c. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - **É necessário para configurar o dano moral, que o constrangimento, a tristeza, a humilhação, sejam intensos a ponto de poderem facilmente distinguir-se dos aborrecimentos e dissabores do dia-a-dia, situações comuns a que todos se sujeitam, como aspectos normais da vida cotidiana** - Recurso não provido".

Assim, é inoportuno considerar qualquer espécie de descontentamento ou aborrecimento incidente na esfera psíquica como suficiente ao reconhecimento do dano moral, sob pena de deturpação do instituto.

Não se olvide, ademais, que, no caso vertente, a autora não sofreu abalo de crédito em razão da cobrança indevida, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral e tampouco ocorreu qualquer lesão à sua honra objetiva e subjetiva.

De fato, não há qualquer documento nos autos que demonstre que o nome da autora tenha sido efetivamente inserido nos cadastros de inadimplentes pelo réu em razão dos débitos discutidos nesta demanda.

O documento de fls. 61/65 comprova que as dívidas estão cadastradas apenas na plataforma "Serasa Limpa Nome", não estando negativadas.

Neste aspecto, esclareça-se que 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, as dívidas estão inseridas 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 CPF.

Como acima já esclarecido, os débitos apontados na petição inicial não estão inscritos no cadastro dos inadimplentes, mas em plataforma de renegociação de dívidas.

Assim, não são utilizados no cálculo do "Serasa Score", sendo as informações prestadas de maneira clara, não havendo nenhuma infringência ao Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, considerando que a plataforma de consulta é meramente informativa e não restritiva, a inserção dos dados da autora não tem o condão de ofender os atributos de sua personalidade, geradores de danos à sua honra.

Por analogia, veja-se:

"INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Incidência do CDC. Consumidor por equiparação. **Incontroversa ausência de contratação capaz de autorizar a inscrição dos dados cadastrais do autor perante a plataforma de cobrança Serasa Limpa Nome. Falha na prestação do serviço. Exclusão do apontamento devida. Dano moral. Inocorrência. Não restou demonstrado que os dados do demandante foram inseridos nos cadastros de inadimplentes. Precedentes.** (...) RECURSO PROVIDO do réu e RECURSO DESPROVIDO do autor." (TJSP; 38ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1005173-27.2023.8.26.0084; Rel. Anna Paula Dias da Costa; julgado em 12/07/2024).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços de telefonia. Cobrança indevida. Inscrição do nome do autor em plataforma de renegociação de débitos 'Serasa Limpa Nome'. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelação da autora. Meros 'prints' de tela de sistema de computador que não se prestam a comprovar as alegações deduzidas na contestação, uma vez que foram produzidos e editados de forma unilateral pela apelada. **Débito inexigível. Dever da ré de excluir o nome da autora das plataformas digitais de negociação. Danos morais. Não caracterização. Mera cobrança indevida que não implica dano moral indenizável. 'Serasa Limpa Nome' que não se constitui de cadastro público negativo de dados acessível a terceiros, mas de mera plataforma da Internet que interliga credores e devedores, auxiliando a negociação de dívidas pendentes. Ausência de restrição nos órgãos de proteção**

ao crédito. Ocorrência de aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano, sem concretização de abalo psicológico apto a ensejar o dever de indenizar. Ônus da sucumbência redistribuído. (...). Sentença reformada em parte. RECURSO PROVIDO EM PARTE." (TJSP; 33ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1082426-46.2023.8.26.0002; Rel. Carmen Lucia da Silva; julgado em 11/07/2024).

Neste sentido, acertadamente, assim constou da r. sentença (fls. 402):

"Ainda que assim não fosse, a indenização requerida não comporta provimento posto que, conforme se depreende das fls. 294/297, a Autora possui demais apontamentos ensejados por outras dívidas, as quais não demonstrou serem ilegítimas, sendo aplicável, portanto, a Súmula 385 do STJ: Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento (SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/05/2009, DJe 08/06/2009).

A espancar quaisquer dúvidas, insta salientar que inscrição havida se deu na plataforma "Serasa Limpa Nome" a qual possui a finalidade exclusiva de apresentar uma proposta para quitação do débito, não se revestindo de qualquer ilegalidade, pois, trata-se apenas de mera negociação do pagamento de dívidas atrasadas entre credores e devedores, não havendo qualquer prejuízo aos direitos de personalidade da Autora, notadamente pelo fato de que tais plataformas não são aptas a diminuir o score do devedor perante o mercado. Assim, resta rejeitado o pedido indenizatório".

De tal sorte, tendo em vista que a situação experimentada pela autora não configurou ofensa aos direitos da personalidade, não há que se falar em dano extrapatrimonial.

De rigor, portanto, a reforma da r. sentença, para o fim de julgar parcialmente procedente a ação, nos termos da fundamentação acima.

Caracterizada a sucumbência recíproca, deverá cada parte arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios dos patronos da parte contrária, que se fixa em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processual concedida à autora.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento
ao recurso.

Salles Vieira, Relator