



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310895

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000870-29.2024.8.26.0150, da Comarca de Cosmópolis, em que é apelante ADRIANE OLIVEIRA CASTRO MESQUITA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NATURA COSMETICOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente), PAULO ALONSO E CARLOS RUSSO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MONTE SERRAT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000870-29.2024.8.26.0150
Comarca de Cosmópolis (1ª Vara Judicial)
Juíza: Maria Thereza Nogueira Pinto
Apelante: Adriane Oliveira Castro Mesquita
Apelada: Natura Cosméticos S.A.

Voto nº 8.208

EMENTA

Ação declaratória de inexigibilidade de débito não prescrito cumulada com indenização por danos materiais e morais – Responsabilidade objetiva da demandada reconhecida pela r. sentença – Cobrança de dívida inexistente – Apontamento indevido em plataforma de negociação que configura dano moral in re ipsa passível de indenização – Recurso provido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos materiais e morais. Alega a autora ter sido surpreendida com o apontamento de seu nome em plataforma de negociação por dívida desconhecida.

A r. sentença de fls. 129/132 julgou procedente em parte o pedido para declara a inexistência do débito de R\$ 152,31, com devolução em dobro, nos termos do art. 42, § único, do CDC. Recíproca a sucumbência, as partes foram condenadas ao pagamento de metade das despesas processuais cada uma. A autora, ao pagamento de honorários advocatícios à parte contrária, fixados em dez por cento do valor excluído da condenação, observada a gratuidade da justiça, e a demandada, à quantia de R\$ 1.000,00, ao advogado da demandante (art. 85, § 8º, do CPC).

Apela a autora a fls. 139/149, a qual insiste em ser ressarcida por danos morais, posto ter sido injustamente cobrada por uma dívida inexistente, cujo valor foi indevidamente registrado em cadastros de inadimplentes, apesar de todas as tentativas de resolução amigável e de sua manifestação reiterada, via protocolos diversos, sem qualquer sucesso; resultar a situação de fortuito interno de responsabilidade exclusiva da apelada, que é objetiva nos termos do art. 14 do CDC; ter adotado diversas providências para tentar resolver a situação de forma amigável, todas infrutíferas, caracterizando negligência da demandada; ter sido forçada a efetuar o pagamento para evitar a negativação de seu nome, o que lhe gerou desconforto e abalo psicológico. Cita entendimentos jurisprudenciais no sentido das teses defendidas, com pleito de reforma da r. sentença, condenando-se a ré ao ressarcimento a tal título na quantia de dez mil reais.

Contrarrazões a fls. 154/163.

Recurso tempestivo e sem preparo, por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita (fls. 28).

É o relatório.

Como bem reconhecido na r. sentença, aplicam-se ao caso em tela as normas relativas ao Código de Defesa do Consumidor por se tratar de relação de consumo, assim como os princípios da boa-fé e da facilitação de defesa dos direitos do consumidor, com a inversão do ônus da prova, considerada sua hipossuficiência técnica.

Assim, incumbia à ré demonstrar a existência do débito em aberto que justificasse a inclusão do nome do autor na plataforma de negociação, ônus esse do qual não se desincumbiu (art.

373, II, CPC, e art. 6º, VIII, CDC).

A demandada não trouxe aos autos nenhum documento comprobatório da relação jurídica que teria dado causa à dívida.

Portanto, não cabe cogitar que a inserção do nome da autora na plataforma de negociação Serasa Limpa Nome, de dívida não prescrita e não reconhecida pelo suposto devedor corresponda a exercício regular de direito, mas, sim, configura abuso do direito de cobrança e dano moral *in re ipsa* passível de indenização.

Tenha-se presente que embora a plataforma Serasa Limpa Nome se apresente como instrumento de composição amigável entre credor e devedor, fato é que a cobrança de dívida inexigível causa angústia e preocupação à pessoa cobrada, além de apresentar efeito desabonador e humilhante sobre o ânimo de quem é apontado como devedor, situação que ultrapassa o mero aborrecimento.

A propósito, registro que não veio aos autos prova convincente de que terceiros não tenham acesso à aludida plataforma na qual consta a anotação indevida e desabonadora.

Sendo assim, de rigor o reconhecimento do direito da autora de ser ressarcida pelo dano moral sofrido. No entanto, a quantia necessária à reparação do mencionado dano não deve ser fonte de enriquecimento sem causa (art. 884 do CC), mas tampouco inexpressiva. Sua fixação deve pautar-se pela razoabilidade, levando-se em consideração o caráter didático que iniba a prática de novas violações semelhantes, além da natureza compensatória para a vítima. Acrescenta-se a tais critérios a adequação do ressarcimento às circunstâncias do caso concreto e à situação econômica das partes.

Nesses termos, a indenização estará bem arbitrada na quantia de cinco mil reais, a ser corrigida desde a data da publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ), e acrescida de juros moratórios à alíquota de um por cento ao mês, desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual e mora *ex persona* (art. 405 do CC), até a data em que entrou em vigor a Lei nº 14.905/2024, aplicando-se, a partir de então, as disposições dessa lei.

Saliente-se, ainda, que o ressarcimento por dano moral fixado em quantia inferior à pleiteada não implica sucumbência parcial, nos termos da Súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica a sucumbência recíproca”.

Posto isso, **dou provimento ao recurso** para condenar a demandada a pagar à autora, a título de danos morais, a quantia de cinco mil reais, a ser corrigida a contar a publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora, à alíquota de um por cento ao mês, desde a citação, até a data em que entrou em vigor a Lei nº 14.905/2024, aplicando-se, a partir de então, as disposições dessa lei.

Sucumbente, a ré é condenada ao pagamento integral das despesas processuais e de honorários advocatícios, estes, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, fixados na alíquota máxima de vinte por cento sobre o valor atualizado da condenação.

MONTE SERRAT
Desembargador Relator