



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2025.0000325455**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016759-02.2022.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que são apelantes BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA e EUDORA COMÉRCIO VAREJISTA DE COSMÉTICOS E PERFUMARIA LTDA., é apelada RENATA STRUCKAS.

**ACORDAM**, em 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**GOMES VARJÃO**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

Comarca: **JUNDIAÍ – 4ª VARA CÍVEL**

Apelante: **BOTICARIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA E OUTRO**

Apelado: **RENATA STRUCKAS**

MM<sup>(a)</sup>. Juiz(a) Prolator(a): **Márcio Estevan Fernandes**

**VOTO Nº 45.843**

**Compra e venda. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c indenização por danos morais. Registro de dívidas na plataforma Serasa Limpa Nome. Autora que não reconhece a origem dos débitos. Relação de Consumo. Inversão do ônus da prova. Ré que não trouxe aos autos o contrato que teria gerado os débitos, devidamente assinado pela autora, ônus que lhe competia. Ao contrário disso, quando contatada pela autora na via administrativa, reconheceu que os débitos teriam decorrido de fraude, eximindo-a do pagamento das dívidas. De rigor, portanto, a declaração de inexigibilidade das dívidas. Informações inseridas na plataforma de negociações que não são visíveis a terceiros. Não demonstrado o rebaixamento do score em razão do registro do débito na plataforma Serasa Limpa Nome. Dano moral não caracterizado. Indenização que deve ser afastada.**

**Recurso parcialmente provido.**

A r. sentença de fls. 631/635, cujo relatório se adota, julgou procedentes os pedidos para o fim de declarar a inexigibilidade do débito apontado na inicial, tornando definitiva a tutela concedida, e condenar as rés ao pagamento de indenização por danos morais à autora no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária

pela Tabela Prática do ETJSP a partir do arbitramento e juros de 1% ao mês desde a primeira citação, até 30 de junho de 2024, a partir de quanto observar-se-á a fórmula prevista no art. 406 do Código Civil em sua nova redação. Condenou as rés, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados, por equidade, em R\$ 4.000,00.

Apela a ré Boticário (fls. 638/646). Sustenta que, embora a parte autora tenha sido vítima de fraude, consistente no uso indevido de seus documentos por terceiros para e realização de compras no site gerenciado pela ré, esta agiu de boa-fé ao realizar os pedidos com base nos dados fornecidos, razão pela qual não pode ser responsabilizada pelos prejuízos gerados por terceiros. Assevera que a autora, ao possibilitar o acesso de terceiros aos seus dados, contribuiu para a ocorrência da fraude. Argumenta que as telas sistêmicas apresentadas pela ré constituem prova válida, pois não há possibilidade de manipulação dessas informações. Alega que a inadmissibilidade das provas implicaria em cerceamento de defesa. Defende que agiu no exercício regular de direito ao cobrar pelo débito existente, o que não configura ato ilícito. Ressalta, ainda, que não há prova nos autos de que os dados da autora foram efetivamente inscritos nos órgãos de proteção ao crédito, nem de que tenha havido restrição de crédito em razão das informações extraídas do sistema. Esclarece que foram realizadas apenas cobranças, o que não é suficiente para justificar a indenização pretendida. Aduz que não há comprovação de sofrimento significativo por parte da autora e que as cobranças realizadas, embora alegadamente indevidas, não causaram impacto relevante, tratando-se apenas de "dissabores". Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização, em observância aos princípios da razoabilidade e a proporcionalidade. Sob tais fundamentos, requer a reforma da r. sentença.

Recurso contrariado (fls. 656/663).

**É o relatório.**

Cuidam os autos de ação de declaração de inexigibilidade de débitos c.c. reparação por dano moral, na qual a autora alega, em síntese, que teve seu nome inscrito no rol de inadimplentes em razão de débito cuja origem desconhece.

Foram apresentadas contestação (fls. 69/77) e réplica (fls. 110/121).

O pedido foi julgado procedente, motivando o presente recurso.

Respeitada a convicção do MM. Magistrado singular, o recurso comporta parcial provimento.

Não há dúvida de que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, uma vez que a autora amolda-se ao conceito de consumidora (art. 2º do CDC) e a ré é prestadora de serviço, classificada como fornecedora, nos termos do art. 3º do referido diploma.

Nessa medida, não era apenas cabível, mas inteiramente recomendável a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, tendo em vista a verossimilhança das alegações da autora, que assegurou que desconhece a

Cumpre destacar, ainda, que não se poderia exigir da autora prova negativa, consistente na não contratação. Nesse contexto, exigia-se a inversão do ônus da prova, com a imputação à ré da obrigação de comprovar a regularidade da contratação.

Ocorre que a ré não se desincumbiu desse ônus. Não trouxe aos autos o contrato de prestação de serviço que teria gerado os débitos, devidamente assinado pela autora. Ao contrário disso, quando contatada pela autora na via administrativa, reconheceu que os débitos teriam decorrido de fraude, eximindo-a do pagamento das dívidas (fls. 21/24). Desta maneira, a declaração de inexigibilidade das dívidas era medida de inteiro rigor.

Contudo, razão assiste à ré quanto à reparação por danos morais.

Deveras, a comprovada utilização de dados incorretos ou desatualizados na composição do *score* de crédito configura exercício abusivo de direito, o que, em princípio, justificaria a reparação por danos morais. Contudo, tal situação não se verifica no caso dos autos.

Os documentos apresentados pela autora demonstram que a dívida foi inserida tão somente na Plataforma Serasa Limpa Nome (fls. 25/33), o que se distingue da efetiva negativação. Embora a autora tenha sido notificada do pedido de inclusão do débito nos órgãos de proteção ao crédito, não há provas de que esse pedido tenha sido, de fato, concretizado. Importa notar que a notificação foi expedida em 10 de setembro de 2022, e que, no dia 19 de setembro de 2022, foi proferida decisão liminar determinando, eventualmente, a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes (fls. 54/55), o que, certamente, obstu o ato da negativação.

Cumprе ressaltar que as informações inseridas nas plataformas de negociação voluntária, como a Serasa Limpa Nome, não podem ser visualizadas por terceiros, o que inviabiliza o seu tratamento pelas entidades fornecedoras de crédito, não se

assemelhando a uma negativação. Além disso, não ficou demonstrado que a anotação na referida plataforma tenha impedido a autora de contratar com outras instituições, ou que tenha ocasionado alteração do seu *score* de crédito.

Ademais, não restou comprovada a ocorrência de cobrança excessiva ou vexatória, não se configurando, portanto, qualquer tipo de constrangimento ou humilhação decorrente do simples registro da dívida na plataforma mencionada.

Nesse sentido, confirmam-se precedentes desta  
Col. Câmara:

APELAÇÃO. Prestação de serviço. Relação de consumo. Ação declaratória de inexigibilidade débito c/c obrigação de fazer e pedido de indenização por danos morais. Danos morais que não se verificam in re ipsa, pela simples cobrança de dívida inexistente, sendo necessário que a parte consumidora comprove a existência de efetivo prejuízo, fosse através de cobranças excessivas e vexatórias relacionadas ao débito, fosse através da demonstração concreta de que a anotação de seu nome na plataforma "Serasa Limpa Nome" dificultou seu acesso ao crédito ou obsteu a contração de obrigações junto ao mercado de consumo. Autor-recorrente que, ademais, não comprovou ter desperdiçado quantidade desarrazoada de tempo para solução da celeuma, capaz de configurar o assim denominado "desvio produtivo" ou "perda do tempo livre". Verba honorária de sucumbência fixada nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. Recurso ao qual se nega provimento. (TJSP; Apelação Cível 1010935-07.2022.8.26.0004; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024)

Apelações. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c./c. obrigação de fazer e indenização por danos morais. Sentença de procedência parcial

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

declarando inexigíveis os débitos inseridos na plataforma "Serasa Limpa Nome" e determinando a exclusão da informação sobre a dívida da plataforma de negociação em 10 (dez) dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), rejeitando danos morais. Autor que decaiu em parte mínima do pedido. Condenação da Ré ao pagamento das despesas processuais e em honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) do valor da causa. Inscrição do nome do Autor no serviço "SERASA LIMPA NOME". Recursos que não merecem prosperar. Inexistência de relação contratual entre as partes. Empresa Ré que não apresenta prova contundente de que houve a efetiva contratação do serviço de telefonia. Ausência de contrato assinado pelo Autor ou gravação de chamada telefônica que comprove a relação jurídica entre as partes. "Prints de telas" unilaterais que não podem ser aceitos como prova. Não comprovada a cobrança via telefone, SMS, mensagens, email ou carta, apenas inserção em plataforma de negociação. Não demonstrada a redução do Score em razão do registro da dívida ou negativa de crédito no mercado. Danos morais não configurados. Mero registro em plataforma de negociação que, por si só, não enseja indenização moral, sobretudo se não comprovados efetivos prejuízos (Enunciado 11 da Seção de Direito Privado). Reconhecimento da sucumbência recíproca mantida, com manutenção dos honorários advocatícios fixados sobre percentual do valor da causa a ser atribuído ao patrono do Autor. Não incidência do § 8º-A do art. 85 do CPC. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1009331-52.2022.8.26.0152; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2024; Data de Registro: 22/02/2024)

Inexiste, portanto, qualquer fundamento para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte contrária, os quais fixo em 10% sobre o valor do pedido indenizatório não foi acolhido para pagamento pela autora, observada a gratuidade da justiça a ela deferida, e a ré, em 10% sobre o valor atualizado da causa.

É meu voto.

**Des. GOMES VARJÃO**  
**Relator**