



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

Registro: 2025.0000328808

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008687-85.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante ELIZABETH DE SOUZA LACERDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GRUPO CASAS BAHIA 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, 2 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1008687-85.2024.8.26.0590

Comarca: São Vicente - 4ª Vara Cível

Juiz(a) : Fernando Eduardo Diegues Diniz

Apelante: ELISABETH DE SOUZA LACERDA

Apelado: GRUPO CASAS BAHIA S/A

Voto nº 45.240

EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. PRODUTO NÃO ENTREGUE. COBRANÇA INDEVIDA. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO. PLATAFORMA “SERASA CONTA ATRASADA”. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença pela qual se julgou improcedentes os pedidos de rescisão contratual e indenização por dano moral, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios, observada a gratuidade da justiça deferida.
2. A autora sustenta ter sido alvo de cobranças indevidas por produto não entregue e que seus dados foram inseridos em plataforma digital de inadimplência, configurando dano moral e desvio produtivo do tempo.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. O recurso versa sobre (i) a existência de dano moral decorrente da cobrança indevida por produto não entregue; (ii) a inclusão do nome da autora na plataforma “Serasa Conta Atrasada”; e (iii) se isso configura negativação indevida; (iii) a possibilidade de reconhecimento do desvio produtivo do tempo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Os documentos não comprovam a negativação da autora em cadastros de inadimplentes, mas apenas a inserção de informações em plataforma de renegociação de dívidas, acessível exclusivamente ao consumidor.
5. O sistema “Serasa Limpa Nome” ou similar não se equipara a um cadastro de inadimplentes de livre consulta, afastando a presunção de dano moral.
6. O mero recebimento de mensagens de cobrança sem efetiva negativação não configura, por si só, dano moral, pois não gera constrangimento relevante ou violação da dignidade da pessoa.
7. Não se verifica a ocorrência do desvio produtivo do tempo, pois a demandante não demonstrou ter sido submetida a uma situação excepcional que justificasse a indenização por perda de tempo útil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: "A inserção de informações sobre débito em plataforma de renegociação de dívidas, acessível apenas ao consumidor, não configura negativação indevida passível de indenização por dano moral. O mero recebimento de cobranças sem inscrição nos cadastros de inadimplentes não caracteriza, por si só, abalo moral indenizável."

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11.

ELISABETH DE SOUZA LACERDA ajuizou ação de rescisão contratual cumulada com ação indenizatória em face do **GRUPO CASAS BAHIA S/A**.

Os benefícios da gratuidade da justiça foram deferidos ao autor (fls. 122).

Pela respeitável sentença de fls. 281/286, cujo relatório ora se adota, o douto Juiz julgou improcedentes os pedidos formulados, condenada a autora ao pagamento das custas e despesas processuais da parte contrária, além de honorários advocatícios do patrono daquela, fixados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a concessão de gratuidade da justiça.

Irresignada, apela a autora pela reforma da sentença alegando, em síntese, que não recebeu o produto adquirido na plataforma digital da empresa e mesmo após o cancelamento da compra no mês de maio de 2024, a recorrente continuou a receber mensagens de cobrança do pagamento do produto. Invoca a teoria do desvio produtivo do tempo. Assevera que faz jus à indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 ou outro valor a ser fixado, consideradas as condições das

partes, principalmente o potencial econômico-social da ré, a gravidade da lesão, sua repercussão e as circunstâncias fáticas (fls. 289/323).

Recurso de apelação hábil a processamento em ambos os efeitos, nos termos do art. 1.012, "caput", do Código de Processo Civil (CPC), tendo em vista ser tempestivo, partes devidamente representadas por seus advogados e isento de preparo.

Não houve resposta.

É o relatório.

A relação jurídica envolvendo as partes contendoras é incontroversa, porquanto o acervo probatório coligido nestes autos fornece seguro juízo de certeza nesse sentido. Soma-se a isso o fato de que a contestação apresentada também a confirma.

A questão central dos autos reside na análise da de dano moral em decorrência da cobrança indevida por produto não entregue, além de eventual ilicitude da inclusão do nome do autor na plataforma "Serasa Conta Atrasada", e, por último, no desvio produtivo do tempo da autora.

Inicialmente, é necessário esclarecer 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 consequência 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. Como bem elucidado na sentença recorrida:

"Incontroverso que a autora tentou a compra de um liquidificador na plataforma virtual operada pela ré, não tendo o bem sido entregue, resultando no cancelamento da compra, situação incontroversa entre as partes.

Do existente nos autos, não houve pagamento de qualquer das parcelas pela aquisição, até pela não entrega do bem.

Não obstante, ao que parece a ré emitiu um carnê para pagamento do produto de forma parcelada, sendo que o contrato, conforme a

documentação apresentada pela própria autora, tomou o número 21500114094382 (fl. 53), número inclusive mencionado na inicial, sendo o pedido respectivo feito em 30/04/24 e cancelado (fl. 59), enquanto a primeira parcela iria vencer em 30/05/24.

As informações oficiais dos serviços de proteção ao crédito, vindas aos autos por conta de requisição deste Juízo, não indicam que houve negativação da autora em razão do contrato 21500114094382, conforme se verifica nos documentos de fls. 205/206; 207/208; e 270/272.

Há informação de negativações bem antigas, feita pela ré em detrimento da autora, mas relativas aos contratos 21101801643474 (débito de 07/01/19); e 21101802444386 (débitos de 18/02/21, 16/05/21, 16/06/21, 16/07/21 e 16/08/21), ou seja, não guardam qualquer relação com a compra realizada em abril de 2024, a qual foi cancelada em 16/05/24 (fl. 127), ou seja, muito antes do ajuizamento da presente ação.

{...}

Tampouco se cogita de desvio produtivo ou perda de tempo útil, pois há registro válido de qualquer cobrança desmedida em relação ao contrato já rescindido, não implicando isto em perda de tempo.

É evidente a utilidade do bem que se pretendia adquirir do contrário não haveria interesse da consumidora a tanto -, mas não se reveste aquele de item essencial ao cotidiano, nem a inicial alude qualquer situação excepcional que justificasse a indenização por eventual perda de tempo útil ou desvio produtivo. Portanto, não se cogita de negativação indevida, que é o fundamento à pretensão indenizatória”.

A documentação apresentada pela autora não comprova que seus dados foram enviados aos órgãos de proteção ao crédito, mas, sim, à plataforma digital administrada pela empresa Serasa S/A seja sob o título “Serasa Conta Atrasada”, seja “Serasa Limpa Nome.

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” ou similar 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 existisse, ele estava registrado apenas como conta em atraso, sem inscrição nos cadastros de inadimplentes.

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.

Em suma: o reclamo recursal não conseguiu comprometer o convencimento externado na respeitável sentença sobre a matéria controversa, deve essa ser prestigiada por seus próprios e jurídicos fundamentos.



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

8

Em face do exposto, por meu voto **nego provimento** ao recurso. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro para 15% os honorários advocatícios dos patronos da ré fixados na sentença, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade da justiça concedida.

Assinatura Eletrônica

ADILSON DE ARAUJO
Relator