



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348544

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005864-96.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA MARTINS FELIX (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES SA.

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

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

São Paulo, 7 de abril de 2025.

GOMES VARJÃO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: **SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE SANTANA - 3ª VARA CÍVEL**

Apelante: **FERNANDA MARTINS FELIX**

Apelada: **ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPAÇÕES S/A**

MM(a). Juiz(a) Prolator(a): **Carlos Alexandre Böttcher**

VOTO Nº 45.931

Responsabilidade civil. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, pela não celebração do negócio jurídico que lhe teria dado causa, cumulada com pedido de obrigação de fazer, consistente na exclusão do registro do débito da plataforma Serasa Limpa Nome; de indenização por danos morais e de tutela provisória de urgência. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Rejeitada a preliminar, arguida em contrarrazões, de violação ao princípio da dialeticidade. Mérito. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do Diploma Consumerista que não apenas é cabível, como inteiramente recomendável, dada a impossibilidade de demonstração de fato negativo (não contratação). Arcabouço probatório que evidencia o caráter fraudulento da contratação. Caracterizada a falha na prestação dos serviços. Inexistindo fundamento para a cobrança de quaisquer valores a título de matrícula, impõem-se a declaração de inexigibilidade da quantia de R\$ 186,20 e a exclusão da propalada dívida da plataforma Serasa Limpa Nome. Danos morais, contudo, não configurados. Ausência de desembolso. Informações inseridas na plataforma Serasa Limpa Nome que não são visíveis a terceiros. Não demonstrado o rebaixamento do

**score de crédito em razão do registro do
débito declarado inexigível.
Redistribuição dos encargos
sucumbenciais. Sentença parcialmente
reformada.**

**Recurso parcialmente provido, rejeitada a
preliminar.**

A r. sentença de fls. 235/239, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos inaugurais, condenando a autora ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida (fl. 35).

Irresignada, apela a autora (fls. 242/258). Argumenta, em apertada síntese, que não celebrou o contrato de prestação de serviços de fls. 94/108 (curso de farmácia), afigurando-se indevida a cobrança da quantia de R\$ 186,20 a esse título. Verbera que a ré inseriu a propalada dívida na plataforma Serasa Limpa Nome, o que enseja reparação por danos morais. Afirma que, já em réplica, aduziu não ter apostado aceite digital no mencionado contrato. Ressalta que o "IP de acesso do Contratante" (160.20.183.77) que consta do "Certificado de Aceite Digital" de fl. 93 seria o "*de um parque na cidade de São Paulo, no bairro da LUZ*", discrepando, portanto, do da sua residência (Rua Alberto Lohnhoff, nº 460, Lauzane Paulista, São Paulo/SP. CEP 02443-010). Anota ter comprovado (fl. 25) que "*está empregada na empresa Ativa Distribuição e Logística Ltda, estabelecida no endereço da Rua Salvador Rodrigues Prazo, nº 200 | Vila Maria | na cidade de São Paulo/SP | CEP.: 02190-050, na função de ASSISTENTE EXPEDIÇÃO, cumprindo a seguinte jornada de trabalho: de segunda à sexta-feira, das 16:00 às 01:37 com 01 hora e 12 minutos de intervalo*". Alega que, com isso, demonstrou que jamais conseguiria frequentar as aulas do curso supostamente contratado -

ministradas em São Bernardo do Campo e no período noturno, coincidente com o do seu trabalho. Salaria que nunca prestou vestibular para o curso de farmácia. Anota que, a despeito de ter contatado a ré em 26/09/2022 e 18/01/2023, não conseguiu resolver a questão na esfera administrativa. Verbera também ter comprovado que *"realizou um curso de graduação Superior de Tecnologia em Logística (Fls. 139/140) e por este motivo os seus dados e documentos já estavam no sistema da Instituição de Ensino, motivo que justifica a não realização de boletim de ocorrência sobre perda/roubo/extravio de documentos pessoais"*. Alega que *"a prova de quitação apontada pelo Magistrado ao proferir a sentença é prova negativa"*, de modo que não lhe poderia ser exigida. Sob tais fundamentos, requer a reforma da r. sentença, para a procedência da demanda.

A ré apresentou contrarrazões (fls. 264/279), nas quais arguiu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade (fls. 264/279).

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade do débito de R\$ 186,20, pela não celebração do negócio que lhe teria dado causa (contrato de prestação de serviços educacionais - bacharelado em farmácia), cumulada com pedido de obrigação de fazer, consistente na exclusão do registro do débito da plataforma Serasa Limpa Nome; de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 10.000,00, e de tutela provisória de urgência.

A decisão de fl. 35 deferiu a gratuidade processual e a tutela provisória pleiteadas.

Após contestação (fls. 68/88) e réplica (fls. 116/138), sobreveio a decisão de fl. 141, que rejeitou a impugnação ao valor da causa e instou as partes a especificarem as provas que ainda

pretendiam produzir.

Em resposta, ré e autora pugnaram pelo julgamento antecipado do feito (fl. 144).

Realizou-se audiência de tentativa de conciliação, a qual restou infrutífera (cf. termo de fls. 190/191).

Por determinação do Juízo, expediu-se ofício às empresas Boa Vista (mantenedora do cadastro de inadimplentes SCPC) e Serasa - cujas respostas foram juntadas a fls. 208/210 e 216/217, respectivamente.

Proferiu-se, então, a r. sentença de improcedência, contra a qual ora se insurge a autora.

De início, rejeito a preliminar, deduzida pela ré em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso de apelação por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

Com efeito, de acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado. A esse respeito, oportuno o escólio de Daniel Amorim Assumpção Neves:

Costuma-se afirmar que o recurso é composto por dois elementos: o volitivo (referente à vontade da parte em recorrer) e o descritivo (consubstanciado nos fundamentos e pedido constantes do recurso). O princípio da dialeticidade diz respeito ao segundo elemento, exigindo do recorrente a exposição da fundamentação recursal (causa de pedir: error in judicando e error in procedendo) e do pedido (que poderá ser de anulação, reforma, esclarecimento ou integração). Tal necessidade se ampara em duas motivações: permitir ao recorrido a elaboração das contrarrazões e fixar os limites de atuação do Tribunal no julgamento do recurso.

(NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito Processual Civil. Volume único, 8. ed. São Paulo: Juspodivm, 2016, p. 1490)

Nesse sentido, ainda que haja replicação do teor de petição anterior apresentada pela recorrente, a análise deve ser material, a fim de se constatar se as razões expostas (mesmo que similares) são capazes de dialogar com os fundamentos da decisão atacada.

No caso vertente, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam a reforma do decisum, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Isto posto, inexistente dúvida de que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, uma vez que a autora se enquadra no conceito de consumidor(a) previsto no art. 2º do CDC, ao passo que a ré, enquanto prestadora de serviços educacionais, se enquadra na definição de fornecedor(a) constante do art. 3º desse mesmo Diploma.

No caso em testilha, além de não ser razoável exigir da autora prova da não contratação, pela impossibilidade de demonstração de fato negativo, mostra-se cabível e pertinente a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do Diploma Consumerista, a qual, a despeito de não se operar automaticamente, tem lugar quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Assim, tendo a autora questionado a contratação que respaldaria a cobrança ora impugnada, cumpria à Anhanguera

demonstrar a sua regularidade, ônus do qual, todavia, não se desincumbiu satisfatoriamente.

Com efeito, o "CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS" de fls. 94/108 traz endereço residencial que não corresponde ao da autora (cf. fatura de fls. 20/21), o que, per se, já sinaliza o caráter fraudulento da contratação. Chama atenção, inclusive, o fato de a ré não ter carreado aos autos os documentos pessoais - dentre eles comprovante de endereço - que a autora alegadamente teria apresentado no momento da celebração do contrato.

E, malgrado tenha a ré juntado o "Certificado De Aceite Digital" de fl. 93, o "IP de acesso do Contratante" nele apontado não corresponde nem ao da residência nem ao do trabalho da autora (Rua Salvador Rodrigues Prado, nº 200, Parque Novo Mundo, São Paulo/SP, CEP 02190-050 - fl. 25), a corroborar o raciocínio de que se trata de contratação fraudulenta.

Outrossim, trouxe a autora declaração da sua atual empregadora (fl. 25), com a informação de que exerce a função de assistente de expedição e cumpre jornada de trabalho ("*de segunda a sexta feira, das 16:00 às 01:37 h com 01 hora e 12 minutos de intervalo para refeição e descanso*") que, de fato, é incompatível com o horário das aulas do curso supostamente contratado - ministradas no período noturno.

Não bastasse, poderia a ré, a fim de rebater o argumento da autora de que jamais prestou vestibular para farmácia, trazer comprovante de inscrição, gabarito ou qualquer outro documento capaz de atestar o comparecimento à prova em questão.

Nesse sentido, inexistindo fundamento para a cobrança de quaisquer valores a título de matrícula, impõem-se a

declaração de inexigibilidade da quantia de R\$ 186,20 e a exclusão da propalada dívida da plataforma Serasa Limpa Nome.

Doutra senda, a r. sentença não comporta reforma quanto ao pedido de indenização por danos morais.

Com efeito, em hipóteses como a dos autos, a lesão extrapatrimonial é caracterizada ou pela ofensa à reputação da vítima, quando o seu nome é negativado (inscrito em órgãos de proteção ao crédito); ou pela retenção de fatia relevante da sua verba alimentar, que comprometa o seu sustento e reduza a sua qualidade de vida.

In casu, sequer houve desembolso por parte da autora, o que já afasta a alegação de comprometimento da verba alimentar.

Por outro lado, extrai-se dos documentos de fls. 208/210 e 216/217 que o nome da autora não foi inscrito nos cadastros de inadimplentes da Serasa e do SCPC em razão da dívida declarada inexigível, mas, exclusivamente, na plataforma Serasa Limpa Nome, cujo acesso é restrito.

Como é cediço, as informações inseridas em tais plataformas de negociação (Serasa Limpa Nome, Acordo Certo e afins) não são visíveis a terceiros, o que inviabiliza o seu tratamento pelas entidades fornecedoras de crédito.

Ainda, não ficou demonstrada a utilização dos dados inseridos na Serasa Limpa Nome para a realização da análise de gestão de risco ofertada pela empresa Serasa Experian.

Primeiro porque, para a formação do score de crédito, são levadas em consideração as mais diversas questões, como hábitos de pagamento e evolução financeira. Nesse sentido, e levando-se em consideração a existência de negativações (ativas) em

nome da autora por dívidas diversas da ora contestada, não se pode estabelecer correlação automática entre o lançamento, pela apelada, do débito de R\$ 186,20 na plataforma Serasa Limpa Nome e a diminuição do score de crédito da apelante.

Segundo porque, de acordo com os critérios de cálculo de risco divulgados pela Serasa Experian em seu sítio eletrônico, somente reduzem o score as dívidas constantes em seu próprio cadastro de inadimplentes, ou naquele pertencente à empresa SPC Brasil. Significa dizer que o pagamento das dívidas inseridas na Serasa Limpa Nome apenas tem o condão de aumentar a pontuação do consumidor.

A esse respeito, oportuna a transcrição de parte do voto do I. Des. Rômulo Russo na apelação n. 1001221-08.2022.8.26.0300:

Com efeito, os critérios de cálculo do risco de concessão de crédito são definidos singularmente por cada banco de dados, devendo, contudo, serem divulgados no respectivo sítio eletrônico, na forma do art. 7-A, § 1º, da Lei nº 12.414/2011, *in verbis*:

"Art. 7º-A Nos elementos e critérios considerados para composição da nota ou pontuação de crédito de pessoa cadastrada em banco de dados de que trata esta Lei, não podem ser utilizadas informações:

§ 1º O gestor de banco de dados deve disponibilizar em seu sítio eletrônico, de forma clara, acessível e de fácil compreensão, a sua política de coleta e utilização de dados pessoais para fins de elaboração de análise de risco de crédito".

No que tange ao banco de dados gerido pela SERASA, dentro da hipótese que se atrela ao julgamento em foco, somente reduzem o score de crédito as dívidas vencidas e negativadas informadas pelas empresas à Serasa ou ao SPC Brasil e as prestações pertinentes a contratos de crédito vencidas nos últimos doze meses que tenham sido inadimplidas, consoante os critérios divulgados pela plataforma, *in verbis*:

"Como a Serasa calcula o seu Serasa Score 2.0?

43.6% Pagamento de crédito

19.3% Consultas para serviços de crédito

19.1% Histórico e pagamento de dívidas

18% Crédito contratado e tempo de uso do crédito

Pagamento de crédito

Sempre que você tem algum tipo de crédito contratado no mercado - seja um empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou parcelamento em loja -, as empresas podem enviar informações de pagamento de faturas e parcelas dos últimos 12 meses para a Serasa. Quando você paga essas contas em dia, esse comportamento tem um peso muito importante para fazer o seu score aumentar (e, quando não paga, para diminuir).

[...] Histórico e pagamento de Dívidas

Para calcular o seu score, a Serasa também analisa as suas dívidas. E o que nós consideramos como dívidas? Suas contas vencidas e negativadas informadas pelas empresas à Serasa ou ao SPC Brasil.

Nesse critério, levamos em conta as suas dívidas ativas (contas que você ainda não pagou nem negociou e estão anotadas no cadastro de inadimplentes da Serasa), que impactam negativamente o seu score, e as regularizadas, que impactam positivamente o seu score".

(<https://www.serasa.com.br/lno/static-webfiles/score/manual-do-score/Manual%20do%20Serasa%20Score%202.0.pdf>)

Por conseguinte, as dívidas não negativadas que tenham sido inseridas na plataforma "Serasa limpa nome" para renegociação, somente são capazes de influir no escore de crédito para elevá-lo, caso sejam renegociadas e solvidas.

(Apelação nº 1001221-08.2022.8.26.0300, Rel. Des. RÔMOLO RUSSO, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 24.04.2023)

Dessa forma, não há como reconhecer o nexo causal entre a conduta da apelada (inserção das dívidas na plataforma Limpa Nome) e a redução do *score* da apelante.

Tampouco há de se afirmar que a autora tenha sido submetida a constrangimento ou humilhação em razão do mero registro na Serasa Limpa Nome - porquanto inacessível a terceiros -, o que afasta a alegação de dano moral *in re ipsa*.

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

Ante o exposto, rejeitada a preliminar, dou parcial provimento ao recurso, a fim de (i) declarar a inexigibilidade do débito descrito na exordial; e (ii) condenar a ré a providenciar, no prazo de 10 dias, a exclusão da anotação do propalado débito da plataforma Serasa Limpa Nome, sob pena de multa diária de R\$ 250,00, limitada a R\$ 2.500,00.

Em razão da sucumbência recíproca, mas não em igual proporção, condeno a ré ao pagamento de 2/3 das custas e despesas processuais, devendo a autora arcar com o 1/3 restante. Condeno-as, outrossim, ao pagamento dos honorários dos patronos da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada, a todo momento, a justiça gratuita concedida à autora.

Ademais, com fulcro no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários devidos aos patronos da autora para 15% sobre o valor atualizado da causa.

Por fim, esclareço que deixei de fixar verba honorária recursal em prol dos patronos da ré porque, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, exige-se que o recurso da parte adversa não seja conhecido integralmente ou não provido (Tema Repetitivo nº 1059 do STJ).

É meu voto.

Des. GOMES VARJÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator