



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000348888

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003443-08.2023.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante/apelado MARCOS ROBERTO TROCATIS DE SOUZA, é apelada/apelante CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso do autor, nos termos que constarão do acórdão, e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 8 de abril de 2025

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO N.º : 10.459
APELAÇÃO N.º : 1003443-08.2023.8.26.0075
APELANTE/APELADO: MARCOS ROBERTO TROCATIS DE SOUZA
APELADO/APELANTE: CLARO S.A.
COMARCA : BERTIOGA
JUIZ : VICTOR GARMS GONÇALVES

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória de dano moral. Empresa de telecomunicações. Cobrança indevida de dívida inexistente. Inserção do nome do autor na plataforma "Serasa Limpa Nome". Sentença de procedência. Apelos de ambas as partes. EXAME: Ausência de demonstração de regularidade na contratação. Contratos e dívidas incluídas na plataforma que não guardam relação com as informações indicadas nas telas sistêmicas trazidas pela ré. Origem das dívidas que não ficou demonstrada. Inscrição na plataforma "Serasa Limpa Nome" que implica abuso, porque guarda grande similaridade com os cadastros de inadimplentes e permite ampla consulta de fácil acesso, podendo ser utilizada para negativa de crédito ao consumidor. Dano moral configurado. Indenização por danos morais majorada de R\$3.000,00 para R\$ 5.000,00, quantia que melhor se amolda às peculiaridades do caso concreto e à jurisprudência em casos análogos, servindo de desestímulo ao ofensor. Honorários sucumbenciais arbitrados com base no valor da condenação. Arbitramento por equidade afastado. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E DA RÉ DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r.sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos morais, fundada na negativação do nome do autor por débito cuja origem alega desconhecer.

Apela o requerente a fls. 268 e seguintes, pugnando pela majoração da indenização por danos morais e da verba sucumbencial.

Recurso tempestivo, sem preparo em razão da gratuidade judiciária concedida a fls. 64/65.

Apela a requerida a fls. 294 e seguintes, alegando inexistir negativação, eis que a plataforma Serasa Limpa Nome serve somente para renegociação de dívidas. Além disso, não inseriu o nome do autor em outras plataformas de proteção ao crédito. O autor ficou inadimplente, deixando de quitar débitos dos contratos n.º 26014044 e 27968841. Não houve, portanto, abalo moral.

Recurso tempestivo, preparado a fls. 314.

Oposição ao julgamento virtual manifestada a fls. 362.

Decisão monocrática a fls. 363 e seguintes, convertendo o julgamento das apelações em diligência, para que a parte autora juntasse nova procuração atualizada com firma reconhecida por autenticidade, o que foi feito a fls. 374.

É o relatório.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos contra a r.sentença que julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos morais, com o seguinte dispositivo, "in verbis":

"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação movida por MARCOS ROBERTO TROCATIS DE SOUZA em face de CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA , e o faço com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil para: i) DECLARAR inexigíveis as operações não reconhecidas pela parte requerente (fl.62); ii) CONDENAR a requerida na obrigação de fazer, para excluir todos e qualquer

apontamento, realizado pela empresa, nos cadastros de proteção ao crédito, “Serasa Limpa Nome” e Acordo Certo”, ou em qualquer outra plataforma similar que por ventura tenha incluído os dados do requerente, no prazo de 48 horas, sob pena de aplicação de astreintes; iii) CONDENAR a requerida ao pagamento de danos morais consistente em R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362, STJ), acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês (art. 406, CC c/c art. 161, §1º, CTN), desde a inscrição indevida, na forma da Súmula 54, do C. STJ.”

Em síntese, alega o autor ter sido negativado pela ré por dívidas que desconhece, uma vez que não deixou de quitar quaisquer valores devidos à ré.

Diante disso, propôs ação judicial visando à declaração de inexigibilidade dos débitos indicados a fls. 44 e à condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$52.800,00.

Na contestação (fls. 71 e seguintes), a ré alega inexistirem provas da negativação do nome do autor e que os contratos de n.º 26014044 e 27968841 estavam ativos em seu sistema.

Sobreveio a r.sentença a fls. 245 e seguintes, consignando que os contratos mencionados pela ré não correspondem àqueles indicados no extrato da plataforma Serasa Limpa Nome.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em seguida, apelaram ambas as partes.

Pois bem.

De acordo com o extrato de fls. 62, o autor teve seu nome incluído na plataforma Serasa Limpa Nome por suposta inadimplência de cinco débitos, assim especificados: contrato de nº 28396158871920140447541 com o valor de R\$328,87 e vencimento em 10 de agosto de 2019; o contrato de nº 283961588019120180802331 com o valor de R\$63,89 e vencimento em 10 de novembro de 2019; o contrato de nº 283961588719120140447541 com o valor de R\$88,92 e vencimento em 10 de agosto de 2019; o contato de nº 283961588919120167640931 com o valor de R\$ 87,74 e vencimento em 10 de outubro de 2019; o contrato de nº 283961588819120154969341 com o valor de R\$ 88,32 e vencimento em 10 de setembro de 2019.

Veja-se que os contratos mencionados não têm relação com os contratos em aberto com a ré, de n.ºs 26014044 e 27968841, conforme telas sistêmicas coligidas à contestação. Além disso, os valores supostamente inadimplidos pelo autor não correspondem a quaisquer das quantias apontadas na plataforma Serasa Limpa Nome.

Portanto, considerando que a demanda é fundada na alegação de desconhecimento do autor quanto à origem dos débitos que ensejaram a negativação de seu nome e que a ré não comprovou contratação do serviço, eis que não trouxe o instrumento contratual ou ligação telefônica a demonstrar a legitimidade da cobrança, impõe-se a manutenção da declaração de inexigibilidade das dívidas apontadas no extrato de fls. 62.

No mais, passo à análise da indenização por danos morais.

No caso concreto, foi consubstanciada a inserção

do nome do autor na plataforma Serasa Limpa Nome. Como se sabe, o sistema Limpa Nome consiste em plataforma virtual destinada à negociação de dívidas. No entanto, dada a forma como opera, o que se vê na prática é que o sistema pertencente à Serasa, ao interligar credores e devedores como intuito de negociar o débito pendente, guarda grandes similaridades com os cadastros de inadimplentes, com consequências relevantes no mercado de crédito.

De fato, ao permitir o acesso de pessoas físicas e jurídicas de forma direta e simples aos débitos do consumidor pesquisado, a plataforma Serasa Limpa Nome perde eventual caráter de cadastro restrito e limitado e acaba por proporcionar verdadeiro catálogo que pode servir de referencial ao fornecedor para negar crédito a quem teve seus dados inseridos no sistema, equiparando-se à inscrição convencional em cadastros de inadimplentes.

É evidente, portanto, o caráter depreciativo e desfavorável ao consumidor da inserção de seus dados nesse sistema, infligindo angústia que ultrapassa o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, a caracterizar dano extrapatrimonial que gera dever de indenizar.

Assim, o dano moral mostra-se no caso configurado “in re ipsa” como decorrência da inserção no sistema Serasa Limpa Nome. Nesse sentido:

“no sistema jurídico atual, não se cogita da prova acerca da existência de dano decorrente da violação aos direitos da personalidade, dentre eles intimidade, imagem, honra e reputação, já que, na espécie, o dano é presumido pela simples violação ao bem jurídico tutelado” (REsp. 506437 / S P -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quarta Turma - Rel. Ministro Fernando Gonçalves -
J. 16/09/2003 - DJU 06.10.2003 p. 280 - RT vol.
824, p. 180)

A propósito, leia-se a jurisprudência em caso
semelhante:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/CINDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Apelo do autor buscando, a inexigibilidade dos débitos, a exclusão dos apontamentos na plataforma "Serasa Limpa Nome", bem como a condenação da ré por danos morais. Não se considera devidamente provada a relação jurídica firmada entre consumidor e prestadora de serviços de telefonia pela mera juntada de telas sistêmicas aos autos, desacompanhada de cópia da documentação pessoal do contratante, quando há acusação de fraude na contratação. Relação de consumo, com a inversão do ônus da prova. Ré que não logrou êxito em comprovar a legalidade das cobranças. Danos morais bem configurados. Informação do débito incluída na plataforma "Serasa Limpa Nome". Inclusão indevida dos dados da consumidora que implica alteração do score, facilmente acessada por terceiros. Ferramenta cujos efeitos equivalem à negativação da dívida, afrontando o disposto no art.

43, §1º, do CDC. Declaração de inexigibilidade que é de rigor. Danos morais constatados. Dano moral in re ipsa. Valor arbitrado em R\$ 5.000,00 com correção monetária a partir da data do acórdão e com juros de mora desde o evento danoso. Precedentes desta C. Câmara. Litigância de má-fé alegada pelo autor que não prospera. Sentença reformada.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1040716-46.2023.8.26.0002; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2024; Data de Registro: 10/04/2024) - gn

A indenização, por sua vez, é de ser majorada de R\$3.000,00 para R\$ 5.000,00, que se revela mais adequada considerando as peculiaridades do caso concreto, a função punitiva e pedagógica da verba, sem aviltar o sofrimento da parte, mas também respeitado o princípio da moderação, amoldando-se também aos valores emanados da jurisprudência acima já transcrita.

Salienta-se por oportuno que o autor não apresenta dívidas pretéritas em seu nome, afastando, por conseguinte, a incidência da súmula n.º 385 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Dito isso, dá-se provimento ao recurso, julgando-se procedente a ação, para majorar a indenização por danos morais de R\$3.000,00 para R\$ 5.000,00, paga com correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste arbitramento e juros de mora a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

partir do evento danoso, como o disposto na súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de ilícito extracontratual.

Outrossim, em razão do provimento do recurso do autor, a ré arcará integralmente com as custas processuais e honorários advocatícios de 15% do valor da condenação, com fundamento no artigo 85 §2º do CPC, tendo em vista o tempo de duração da demanda, grau de complexidade do caso e o zelo dos advogados em sua atuação. Considerando que o valor da condenação não é ínfimo, não há que se falar em aplicação do art. 85, §8 e 8-A do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR E NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ.**

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora