



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000362815

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1070777-47.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUANA DA SILVA LIBORIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SERASA S.A..

ACORDAM, em 35ª 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 Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente) E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 7 de abril de 2025

MOURÃO NETO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação n. 1070777-47.2024.8.26.0100

Voto n. 34.185

Comarca: São Paulo (Foro Central Cível – 40ª Vara Cível)

Apelante: Luana da Silva Liborio

Apelada: SERASA S/A

MM. Juiz: *Fernando José Cúnico*

Consumidor e processual. Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Sentença de improcedência. Pretensão à reforma manifestada pela autora.

Alegado vazamento de dados pela ré não comprovado. Inexistente violação pela ré aos limites estipulados pelas Leis n. 12.414/2011 e 9.472/1997, em razão da disponibilização de seus serviços. Requerida que, ademais, não detém sob seu poder dados de natureza pessoal e sensível.

Dano moral inexistente. O caso dos autos não ostenta nenhuma peculiaridade que, em tese, pudesse excepcionalmente implicar abalo psicológico significativo e, portanto, indenizável.

RECURSO DESPROVIDO.

I. Relatório.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Luana da Silva Liborio contra a sentença de fls. 418/421, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório movida em face de SERASA S/A, ao fundamento de que “*Não houve qualquer violação ao direito da personalidade da autora, sequer havendo prova de que haveria a venda de seus dados sensíveis*”. Ante a sucumbência, foi a demandante condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária sucumbencial fixada no



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

equivalente a 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Inconformada, pugna a demandante pela reforma do *decisum* insistindo que “*resta incontroverso não só o vazamento de dados da Apelante pela Apelada, mas que tal ato se deu por falhas de segurança da proteção (art. 46 da LGPD), o que é dever, por inversão legal do CDC (ope legis), da Apelada comprovar, independentemente da existência de culpa (arts. 14 e 25, parágrafo 1º, do CDC)*” e que necessária a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 424/437).

Contrarrazões a fls. 441/456.

II. Fundamentação.

Este recurso pode ser conhecido, mas não comporta provimento.

De um lado, ainda que se trate de relação de consumo, porque não se poderia exigir da parte prova de fato negativo, competia à autora provar que teve seus dados pessoais vazados pela ré.

Disso, porém, não se desincumbiu a demandante, pois se limitou à juntada de *prints* de notícias veiculadas em sítios eletrônicos nas quais se sugeriu um suposto vazamento negado pela requerida (fls. 50/54 e 59/62).

Vale registrar, ainda, que nem sequer se pode vislumbrar qualquer violação pela ré aos limites estipulados pelas Leis n. 12.414/2011 e 9.472/1997, em razão da disponibilização de seus serviços.

O Recurso Especial n. 1.419.697/RS, submetido ao regime do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973 (recursos repetitivos – tema

n. 710), no qual o C. Superior Tribunal de Justiça assentou as seguintes teses de direito: “1) O sistema 'credit scoring' é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito). 2) Essa prática comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (lei do cadastro positivo). 3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011. 4) Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas. 5) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema 'credit scoring', configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados” (2ª Seção — Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino — Acórdão de 12 de novembro de 2014, publicado no DJE de 17 de novembro de 2014).

Para além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (n. 13.709/2018, com redação dada pela Lei n. 18.853/2019), em seu artigo 5º, incisos I e II, assim estabelece: “Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se: I - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável; II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;”.

E a Lei do Cadastro Positivo (n. 12.414/2011) dispõe em seu artigo 3º, § 3º, incisos I e II, que são proibidas as anotações nos bancos de dados de *“informações excessivas, assim consideradas aquelas que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito ao consumidor”*, e de *“informações sensíveis, assim consideradas aquelas pertinentes à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas”*.

No caso concreto, ainda que se reputasse comprovado o alegado vazamento de dados confidenciais da autora por parte da requerida (dentre os quais *“Celular, CEP, Cidade, Email, Endereço, Estado, Nome, País, Sobrenome, Telefone”* – fls. 57), também teria relevo o fato de que não teriam sido vazados dados pessoais sensíveis ou informações excessivas da consumidora.

Destarte, nada justifica a procedência do pedido de obrigação de fazer deduzido na inicial (no sentido de ver condenada a requerida a *“exclusão de todos os dados pessoais, financeiros e íntimos/sensíveis da Apelante dos cadastros e plataforma do SERASA”*).

De outro lado, tampouco se pode cogitar de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Na lição de Jorge Bustamante Alsina, o dano moral pode ser definido *“como a lesão aos sentimentos que determina dor ou sofrimentos físicos, inquietação espiritual, ou agravo às afeições legítimas e, em geral, toda classe de padecimentos insuscetíveis de apreciação pecuniária”* (apud Rui Stoco. Tratado de responsabilidade civil. 9ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. Tomo II, página 933).

De acordo com Yussef Said Cahali, dano moral *“é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial”*, enfatizando que ela pode ser classificada como *“dor física dor-sensação, como a denominada Carpenter nascida de uma lesão material”* ou *“dor moral dor-sentimento, de*

causa imaterial” (Dano moral. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. Página 28).

De modo ainda mais relevante para a solução do caso concreto, os escólios de Antônio Jeová Santos, no sentido de que “*o dano moral somente ingressará no mundo jurídico, com a subsequente obrigação de indenizar, em havendo alguma grandeza no ato considerado ofensivo a direito personalíssimo*”, porquanto “*se o ato tido como gerador do dano extrapatrimonial não possui virtualidade para lesionar sentimentos ou causar dor e padecimento íntimo, não existiu o dano moral passível de ressarcimento*”, destacando, ademais, “*que não é qualquer sensação de desagrado, de molestamento ou de contrariedade que merecerá indenização*”, exigindo assim, o reconhecimento do dano moral, “*determinada envergadura*”, uma vez que “*as sensações desagradáveis, por si sós, e que não tragam em seu bojo lesividade a algum direito personalíssimo, não merecerão ser indenizadas*”, na consideração de que não se pode negar a existência de “*um piso de inconvenientes que o ser humano tem de tolerar, sem que exista o autêntico dano moral*” (Dano moral indenizável. 6ª edição. Salvador: Editora JusPODIVM, 2016. Página 81).

Com espeque nessas lições doutrinárias, conclui-se que os fatos narrados na petição inicial não caracterizam a ocorrência de dano moral, não sendo o instituto panaceia para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às vicissitudes da vida moderna, mormente as decorrentes da massificação das relações jurídicas, atrelada à globalização e ao desenvolvimento tecnológico.

Com efeito, não se constatou a presença de qualquer ato ilícito que tenha sido perpetrado pela requerida, não sendo possível reputar abusivas ou exageradas as comunicações de fls. 55/58.

De dano moral só se poderia cogitar se tivesse ocorrido algum



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação ou dor.

Corroborando todo o expendido, colaciona-se precedentes deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo, tirados de casos análogos:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS DO CONSUMIDOR. DADOS QUE, NO CASO, NÃO SÃO CLASSIFICADOS COMO SENSÍVEIS PELO ARTIGO 5º, II, DA LGPD. DANO MORAL QUE NÃO SE PRESUME. AUTOR QUE NÃO DEMONSTROU A OCORRÊNCIA DE REPERCUSSÃO DANOSA DO FATO. IMPROCEDÊNCIA QUE PREVALECE. NECESSIDADE DE CONDENÇÃO DO VENCIDO AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS. FIXAÇÃO QUE SE FAZ DE OFÍCIO. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. O vazamento de dados do consumidor, tais como o e-mail, gênero, nome, data de nascimento e número de telefone, conquanto revele falha na prestação do serviço, não se mostra suficiente para ensejar a condenação da demandada ao pagamento de indenização por dano moral que, no caso, não se presume, posto que não se trata de dados sensíveis especificados no artigo 5º, II, da LGPD. Desse modo, não tendo o autor comprovado a ocorrência de repercussão danosa do fato, afigura-se correta a improcedência da ação. 2. Em se tratando de matéria de ordem pública, e considerando o resultado da demanda, é cabível a condenação, de ofício, do autor-apelante ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, que ficam fixados em 12% sobre o valor atualizado da causa, já considerada a atuação acrescida em grau recursal. Prevalece, no caso, a inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial.” (Apelação Cível n. 1011913-71.2024.8.26.0405; Relator Antonio Rigolin; 31ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 22/11/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos morais – Insurgência contra sentença que julga improcedente a pretensão indenizatória – Autor que pretende a reversão do julgado a fim de que possa ser indenizado por alegado vazamento de dados perpetrado pela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

recorrida – Descabimento – Inexistência de comprovação nos autos de que a ré teria contribuído com a divulgação dos dados – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos nos termos do art. 252 do RITJSP – Recurso improvido.” (Apelação Cível n. 1000989-48.2024.8.26.0066; Relator Alvaro Passos; 2ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024).

Enfim, mais não é preciso que se diga para demonstrar que deve ser mantida incólume a sentença objurgada, cujos fundamentos são ora ratificados, *ex abundantia* e como permite o artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Por força do que estabelece o § 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, fica majorada a verba honorária sucumbencial devida pela apelante para o equivalente a 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

III. Conclusão.

Diante do exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MOURÃO NETO
Relator
(assinatura eletrônica)