



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000390859

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015831-68.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMERIS DE OLIVEIRA NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1015831-68.2023.8.26.0001

Apelante: Ameris de Oliveira Nunes

Apelada: Claro S/A

VOTO Nº 8543

APELAÇÃO CÍVEL. INCLUSÃO DE DÍVIDA NA PLATAFORMA “SERASA LIMPA NOME”. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA DECLARAR A INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA, NEGADA, PORÉM, A REPARAÇÃO POR DANO MORAL.

APELO DA AUTORA QUE SE REVELARIA INSUBSISTENTE, PREVALECESSE O VOTO DO RELATOR, QUE CONSIDERAVA A “SERASA LIMPA NOME” APENAS COMO UMA PLATAFORMA DE ACORDO, DE MODO QUE ANOTAÇÃO DE DÍVIDA EM SEU CADASTRO, ASSIM, NÃO IMPLICARIA EM “NEGATIVAÇÃO”, NÃO PRODUZINDO EFEITOS QUE PUDESSEM CARACTERIZAR O DANO MORAL. DEMAIS ATOS DE COBRANÇA QUE, TAMBÉM PREVALECESSE O VOTO DO RELATOR, NÃO SE REVELARIAM ABUSIVOS, NEM VEXATÓRIOS, NÃO CONFIGURANDO ASSIM LESÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE EM DIMENSÃO QUE SOBRE-EXCEDA ÀQUILO QUE SE CONSIDERA COMO

MERO DISSABOR, O QUE SEMPRE SE DEVE AFERIR COM BASE NA REALIDADE DO NOSSO COTIDIANO.

APLICAÇÃO, CONTUDO, DO QUE PREVÊ O ARTIGO 926 DO CPC/2015 DIANTE DO ENTENDIMENTO ADOTADO POR ESTA COLENDIA CÂMARA EM CASOS ANÁLOGOS, PRESTIGIANDO-SE, POIS, O VALOR DA SEGURANÇA JURÍDICA.

“TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO”, ENGENDRADA NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO COM A FINALIDADE DE FAZER REPARADO O TEMPO QUE O CONSUMIDOR POR VEZES CONSOME, OU É OBRIGADO A CONSUMIR PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS QUE LHE SÃO CRIADOS POR QUEM LHE PRESTA UM SERVIÇO DEFEITUOSO.

AUTORA QUE, EM NÃO TENDO CONTRATADO OS SERVIÇOS DA RÉ E SUBMETIDA A COBRANÇA NESSE CONTEXTO INDEVIDA, DESPENDERA TEMPO PARA QUE PUDESSE SOLUCIONAR UM PROBLEMA QUE A RÉ, COM A SUA DEMORA, CRIOU-LHE INJUSTAMENTE. CONFIGURADO O DANO MORAL, PORTANTO, CUJA REPARAÇÃO DEVE OBSERVAR OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REPARAÇÃO POR DANO MORAL ESTABELECIDADA EM DEZ MIL REAIS.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. APELO
PARCIALMENTE PROVIDO. ENCARGOS DE
SUCUMBÊNCIA, SEM A MAJORAÇÃO DOS
HONORÁRIOS DE ADVOGADO.**

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de **fls.208/210** que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência do débito apontado na inicial, negada, contudo, a indenização por dano moral.

Pugna a autora, ora apelante, pela condenação da ré ao pagamento de reparação por dano moral, bem como a majoração dos honorários advocatícios de sucumbência.

Recurso tempestivo, dispensado do preparo — **em razão da gratuidade da justiça** — e contrarrazoado.

FUNDAMENTAÇÃO

Registra-se, à partida, a inexistência de similitude entre a controvérsia em questão na causa (**caracterização ou não de dano moral pela inscrição de dívida inexistente em plataforma de acordo ou de renegociação de débito**) e aquela pendente de julgamento no tema repetitivo nº 1264 do egrégio Superior Tribunal de Justiça (**possibilidade de se exigir dívida prescrita de forma extrajudicial, inclusive com a inscrição do nome do devedor em plataformas de acordo ou de renegociação de débitos**), comportando, pois, o presente recurso julgamento imediato.

Prevalecesse o voto deste relator, o recurso não comportaria provimento. Todavia, fazendo aplicar o que estatui o artigo 926 do CPC/2015, considerando existir uma consolidada jurisprudência acerca da matéria em debate, curva-se o Relator a esse posicionamento jurisprudencial para dar parcial provimento ao recurso de apelação.

Pois bem. Cinge-se a controvérsia à pretensão indenizatória decorrente da cobrança indevida do débito, mormente em razão da inscrição de dívida na plataforma “Serasa Limpa Nome” – fato

que restou incontroverso, diante da ausência de recurso da parte ré.

Malgrado o que argumenta a parte autora em seu recurso, consoante asseverado pelo juízo de origem, a dívida declarada inexistente não foi negativedade, apenas inserida naquela plataforma cujo objetivo é facilitar a negociação das dívidas e contas em atraso, informações que não são de domínio público, ficando restritas às partes envolvidas na relação jurídica, pelo que, no entendimento deste relator, descaberia falar em dano moral dessa anotação decorrente. Outrossim, ao que se extrai da narrativa da autora – e dos documentos acostados aos autos –, também não teria havido cobrança abusiva ou vexatória da dívida, não havendo que se falar em lesão a direito da personalidade em dimensão que sobre-exceda àquilo que se considera como mero dissabor, sempre aferido diante da realidade do cotidiano.

Porém, como adiantado, fazendo aplicar o que estatui o artigo 926 do CPC/2015, considerando existir uma consolidada jurisprudência acerca da matéria em debate, curva-se o Relator a esse posicionamento jurisprudencial para dar provimento ao recurso de apelação.

Incontroversa a inscrição de dívida na plataforma “Serasa

Limpa Nome”, como também incontroversa, a essa altura do processo, que a parte autora foi cobrada pela ré por débito que não lhe era exigível (com efeito, a r. sentença que isso declarou não foi objeto de recurso interposto pela parte ré).

Engendrou-se a denominada “Teoria do Desvio Produtivo”, com especial aplicação às relações de consumo, como uma azada forma de reparar o tempo despendido pelo consumidor quando se vê obrigado a solucionar entraves que lhe foram criados por um serviço defeituoso que lhe tenha sido prestado. O fator tempo é, assim, o elemento nuclear envolvido na aplicação da referida teoria.

Pois essa é a teoria que se deve aplicar neste caso, porquanto as circunstâncias fáticas do caso em concreto demonstram que a autora-apelante não estabeleceu relação jurídica com a ré-apelada e teve de despendar tempo para solucionar questão a que não deu causa. Tempo esse que legitima a reparação por dano moral, segundo, pois, a “Teoria do Desvio Produtivo”.

Em nosso direito positivo, a reparação por dano moral tem uma singular finalidade, que é a de gerar a convicção no prestador do serviço de que deve cuidar melhor do serviço que lhe cabe prestar.

Essa finalidade está presente na construção da “Teoria do Desvio Produtivo”, e deve ser considerada como critério na fixação da reparação por dano moral, reparação que deve ser razoável, tanto quanto proporcional.

Assim, diante das circunstâncias do caso em concreto, e considerando o patamar que é usual na jurisprudência desta colenda 28ª Câmara de Direito Privado deste egrégio Tribunal de Justiça, fixa-se em R\$10.000,00 (dez mil reais) a reparação por dano moral, em que condenada a ré-apelada – anote-se: (i) que o valor fixado a título de reparação por dano moral deverá ser corrigido monetariamente a partir desta data, adotados os índices da Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo; (ii) quanto aos juros de mora, em se tratando de regime jurídico-legal inerente à responsabilidade civil extracontratual – tendo em vista a declaração da inexistência de relação jurídica entre as partes –, aplica-se o disposto no artigo 398 do Código Civil, em consonância com o entendimento consubstanciado na r. Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que os juros de mora sejam fixados a contar do evento, isto é, a partir da data da primeira inscrição da dívida na plataforma “Serasa Limpa Nome”; e (ii) que a condenação em valor inferior ao postulado não implica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência recíproca (cf. súmula 326 do c. STJ).

Confira-se, a propósito da controvérsia, o que já se decidiu nesta colenda 28ª Câmara de Direito Privado em casos semelhantes:

APELAÇÃO – Prestação de serviços – Empresa "Sem Parar" – Ação declaratória de inexistência de dívida cumulada com indenizatória por dano moral – Alegação do autor de que teve o seu nome incluído na plataforma "Serasa Limpa Nome", por débito que desconhece – Sentença de parcial procedência – Insurgência recursal do autor – Pretensão à fixação de indenização por danos morais – Cabimento – Princípio da colegialidade adotado – Celeridade e razoável duração do processo preservadas (art. 5º, inc. LXXVIII, CF) – Inscrição indevida na plataforma "Serasa Limpa Nome" incontroversa – Danos morais configurados, conforme precedentes desta C. Câmara para casos de inexistência de relação jurídica – Fato de a anotação ter sido efetivada em 2011, a rigor, não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovou a origem das dívidas. Telas sistêmicas, aqui, isoladas. Dúvida que deve ser resolvida em benefício do sujeito vulnerável. Sistema constitucional vigente que impede sejam estabelecidas presunções contra o consumidor. Indevida inscrição de dívida no "Serasa Limpa Nome". Dano moral in re ipsa configurado. CDC que veda a exposição do consumidor a qualquer tipo de constrangimento. Redação literal do seu art. 42, caput. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo. Desnecessidade de prova, segundo monótona jurisprudência do STJ. Teoria do risco proveito. Indenização de R\$ 10.000,00. Razoabilidade, de acordo com os critérios regularmente adotados por esta Câmara para casos análogos. Juros de mora que fluem do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Adesivo provido em parte. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA. Segundo orienta o STJ, os

autora por não rebater os fundamentos da sentença. Requisitos do artigo 1.010 do CPC preenchidos. Impugnação à gratuidade. Preclusão. Impugnação que deve ser apresentada na primeira oportunidade. Impugnação que, ademais, é genérica. Preliminares afastadas. Mérito. Irresignação da autora com relação à sentença que julgou a ação parcialmente procedente. Pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Inscrição indevida na plataforma "Serasa Limpa Nome" incontroversa. Questão que não se trata de débito prescrito, mas de cobranças indevidas por valores já quitados. **Situação que supera o mero aborrecimento.** Danos morais configurados. Precedente deste e. TJSP. Valor indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Observância à tríplice finalidade da reparação (compensatória, punitiva e pedagógica) e aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada em parte. Alteração da sucumbência. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1013385-42.2024.8.26.0071; Relator (a): **Eduardo Gesse**; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/09/2024)”.
.”.

Diante do acolhimento da pretensão indenizatória, como a ré-apelada é a única sucumbente na demanda, se a condena pois no reembolso à autora-apelante do que esta despendera com a taxa judiciária e despesas processuais, com atualização monetária a partir do respectivo desembolso. A ré-apelada também é condenada no pagamento de honorários de advogado, agora fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, devidamente corrigido, fixação essa que, sobre não se revelar irrisória, atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Não se aplica a regra do artigo 85, parágrafo 11, do CPC/2015.

Por meu voto, portanto, **dá-se parcial provimento ao apelo da autora, reformada a r. sentença no capítulo em que trata da reparação por dano moral, reparação a que a autora-apelante faz jus, nos termos aqui estabelecidos.** Consequentemente, a ré-apelada é aqui condenada no pagamento de honorários de advogado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

agora fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, devidamente corrigido. Não se aplica a regra do artigo 85, parágrafo 11, do CPC/2015.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE
RELATOR