



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

Registro: 2025.0000400651

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028482-56.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ADEMIR LEME (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA.

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 PAULO AYROSA.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação Cível nº 1028482-56.2023.8.26.0576
Comarca : São José do Rio Preto — 5ª Vara Cível
Juiz (a) : Angelo Mario de Siqueira Pace
Apelante : ADEMIR LEME (autor)
Apelada : SKY SERVIÇOS BANDA LARGA LTDA. (ré)

Voto nº 45.446

Ementa: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DE DÍVIDA QUITADA EM PLATAFORMA DE NEGOCIAÇÃO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE DANO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta por pelo autor contra sentença pela qual foi julgado improcedente o pedido de indenização por dano moral. O autor alegou que, apesar de ter quitado integralmente dívida objeto de acordo com desconto, a ré manteve indevidamente o débito, o que torna afetado negativamente seu *score* de crédito. Sustenta, ainda, que a manutenção da pendência motivou reclamação junto a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). .

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em definir se a permanência de registro de débito quitado em plataforma de negociação de crédito, sem comprovação de negativação ou impacto no *score*, configura dano moral indenizável.

III. Razões de decidir

3. A configuração do dano moral exige a presença concomitante do dano, da conduta lesiva, do nexo de causalidade e da culpa.

4. Compete ao credor comprovar a regularidade da inscrição, sendo inviável exigir do devedor prova negativa; no caso, a ré apresentou documento emitido pela “Serasa Experian” atestando a inexistência de anotação ativa em nome do autor.

5. Ainda que possa ter havido anteriormente pendência oriunda de cobrança residual na plataforma de negociação, a ré se comprometeu regularizar a situação em prazo razoável, não havendo demonstração de persistência da conduta lesiva.

6. Não se comprovou nos autos qualquer repercussão concreta no *score* de crédito do autor ou negativações em razão da pendência, tampouco recusa de crédito em estabelecimentos comerciais, não sendo suficiente a mera alegação genérica de prejuízo para justificar indenização.

IV. Dispositivo e tese

7. Recurso de apelação cível desprovido.

Tese de julgamento: “1. A permanência de débito quitado em plataforma de negociação de crédito, sem prova de negativação ou impacto concreto no *score*, não configura, por si só, dano moral indenizável. 2. A

comprovação da inexistência de anotação ativa nos cadastros de proteção ao crédito, aliada à ausência de reflexos concretos na esfera patrimonial ou moral do consumidor, afasta o dever de indenizar.”

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, § 11, e 487, I.

ADEMIR LEME ajuizou ação de dano moral em face de **SKY SERVIÇOS BANDA LARGA LTDA.**

O Juiz de Direito, por respeitável sentença de fls. 147/148, cujo relatório se adota, julgou improcedente a pretensão em todos os seus termos, com base no art. 487, I, do Código de Processo Civil (CPC). Em razão da sucumbência, arcará a parte autora com o pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários do advogado da parte contrária, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada eventual concessão de gratuidade processual.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação. Em síntese, alegou que a redução do *score* traz prejuízos ao consumidor que tem restringido ou diminuído o seu crédito no mercado. Assegura que teve seu *score* abalado vindo a registrar uma pontuação menor do que merecia em razão do indevido lançamento da dívida em plataforma do órgão Serasa, e mais do que isso, conquanto quitada a dívida, a recorrida optou pela manutenção da restrição, a qual, aliás, deveria ser retirada em até cinco dias úteis após sua quitação, conforme Súmula 548 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). A inserção e manutenção dos dados junto à plataforma Serasa Limpa Nome, em razão de dívida quitada, discutida nos autos, abalou o seu *score*. Por isso, faz jus ao dano moral. Cobranças, a permanência do débito e a exposição do

débito na plataforma Serasa Limpa Nome, foram confessas pela ré. A manutenção e permanência de cobrança do débito motivou o recorrente, na data de 3/3/2022, ou seja, quase um ano depois do pagamento, a abrir reclamação na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), sob registro F.A. n.º 35.005.002.22- 0001370, evidenciando desvio produtivo do consumidor (fls. 151/158).

Em contrarrazões, a ré alegou que o autor não se desincumbiu de demonstrar que seu nome foi negativado e que teve cadastro recusado no Hipermercado Muffato. Também não comprovou que seu *score* foi afetado em virtude da proposta de acordo com a recorrida, tampouco que efetuava cobranças indevidas após o pagamento do débito, ônus que lhe competia. À míngua de elementos que comprovem os fatos apresentados pelo autor, a improcedência do pedido de condenação da recorrida ao pagamento de indenização por dano moral não pode ser concedida. Lembrou que a mera indicação de dívida em plataforma de negociação de crédito não é capaz de gerar dano moral. Quer o desprovimento do recurso (fls. 162/165).

É o relatório.

A prova da regularidade da inscrição deve ser atribuída ao credor, já que não se poderia exigir do devedor a produção de prova negativa. E foi o que a ré produziu neste processo ao juntar documento emitido pela “SERASA EXPERIAN” para informar que, em 17/6/2023, não havia nenhuma anotação em nome do autor (fl. 132).

É verdade que a ré, em momento anterior, admitiu em seu sistema constar uma pendência no valor de R\$ 116,93, quantia residual que permaneceu indevidamente oriunda de um acordo celebrado com o autor de pagamento de um débito em que concedido 50% de

desconto, tendo o autor quitado regularmente o valor combinado.

Malgrado isso, em 7/3/2022, a ré naquele momento se comprometeu a providenciar a isenção da cobrança em até cinco dias, bem como retirar a pendência dos órgãos de proteção ao crédito (fl. 17).

Para que exista o dever de indenizar é necessária a comprovação do dano, da conduta e do nexo de causalidade entre a conduta e o dano, além da culpa.

No caso, a prova da regularidade da inscrição foi exibida, inexistindo mais cobranças e eventual anotação do nome do autor nos órgãos de proteção de crédito.

Não havendo prova de que tenha havido impacto negativo em seu *score* de crédito em decorrência de eventual proposta de acordo formulada pela ré, impõe-se o reconhecimento e a manutenção da rejeição do pedido indenizatório por dano moral. Reclamação protocolada no Procon, por si só, não caracteriza desvio produtivo indenizável.

Posto isso, por meu voto, **nego provimento ao recurso de apelação** interposto pelo autor, e levando em consideração o trabalho recursal realizado em contrarrazões, com fundamento no art. 85, § 11, do CPC, majora-se os honorários advocatícios em favor do patrono da ré para 15% (quinze por cento) sobre o valor da causa, observada gratuidade da justiça.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator