



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000401102

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012605-89.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NATURA COSMETICOS S/A, são apelados MARTA MARIA DOS SANTOS MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO PADRONIZADOS NPL II.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 29999

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1012605-89.2022.8.26.0001

COMARCA: SÃO PAULO – 6ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DE SANTANA

APELANTE: NATURA COSMETICOS S/A

APELADOS: MARTA MARIA DOS SANTOS MOREIRA E FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO PADRONIZADOS NPL II

JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. GISLAINE MARIA DE OLIVEIRA CONRADO

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL” - NEGATIVAÇÃO CADASTRAL – Pretensão da autora de ver declarado inexigível o débito que motivou a inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito – Relação de consumo caracterizada – As rés não comprovaram, tal como lhes competia, a teor do art. 373, II, do Código de Processo Civil, a origem do débito imputado à autora – Indevida imposição de restrição cadastral perante órgãos de proteção ao crédito – Débito inexigível – Dano moral presumido – Indenização por dano moral devida – **Recurso improvido, neste aspecto.**

VALOR DA CONDENAÇÃO – Recurso da ré visando à redução do valor da indenização – Montante fixado na sentença em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Inadmissibilidade de redução, sob pena de se dar à parte lesada uma reparação insuficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados em decorrência da indevida restrição cadastral que lhe foi imposta – Quantia fixada que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Sentença mantida – **Recurso improvido, neste aspecto.**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Sentença mantida – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da condenação ficam majorados para 15% (quinze por cento) desta verba. **RECURSO IMPROVIDO.**

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por dano moral” proposta por **MARTA MARIA DOS SANTOS MOREIRA** contra **NATURA COSMÉTICOS S/A e FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO PADRONIZADOS NPL II**, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 314/320, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto e de tudo o mais que consta nos autos, com fundamento no art. 487, inciso I, do NCPC, JULGO PROCEDENTE a presente ação para:

a) declarar inexistente o contrato nº 1500285397 e inexigível a dívida dele decorrente, no valor de R\$ 1.400,25;

b) determinar a exclusão do nome e CPF da autora do SCPC, com relação ao contrato referido, tornando definitiva a decisão que concedeu a tutela de urgência (fls. 64/66);

c) condenar os réus a pagarem o valor de R\$ 10.000,00 à autora, a título de danos morais, com correção monetária desde a presente data e juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Em razão da sucumbência, condeno os réus a reembolsarem à autora as despesas processuais, corrigidas do desembolso, e ao pagamento de honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, valor esse a ser rateado entre os réus.

Anoto ser desnecessária qualquer providência junto ao SCPC, diante da exclusão da negativação a pedido do réu Fundo de Investimento.

P.I.C.”

A corré NATURA apelou, a fls. 323/336, sustentando, em síntese, a ausência de abusividade da cobrança por meio da plataforma Serasa Limpa Nome.

Afirmou que referida plataforma consiste em um ambiente digital para negociação de dívidas, negando que o nome da autora tivesse sido negativado.

Insurgiu-se, ainda, contra a condenação ao pagamento de indenização a título de dano moral, bem como quanto ao seu valor, tido por excessivo.

Requeru, então, o provimento deste recurso, “com vistas a afastar a condenação em danos morais determinada na r. sentença recorrida, a fim de reconhecer a prescrição ou então a improcedência da presente demanda. Caso assim não entendam os Nobres Julgadores, pleiteia-se a redução do quantum indenizatório, sempre norteados pelos preceitos de proporcionalidade e de razoabilidade”. Juntou documentos (fls. 337/338).

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 339/340).

A autora apresentou contrarrazões, a fls. 344/355, pugnando pelo improvimento deste apelo.

Tentativa de conciliação em segundo grau prejudicada, dado o desinteresse das partes (fls. 372).

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta dos autos, a autora passou a ser importunada por cobranças por meio de mensagens de texto enviadas pelas rés, e, posteriormente, constatou a imposição de registro negativo em seu nome, referente a um débito no valor de R\$ 1.400,25, cuja origem afirma desconhecer.

Todavia, as rés não comprovaram, como lhes competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, a existência do débito em questão.

Tal controvérsia foi bem analisada nos seguintes tópicos da r. sentença hostilizada (fls. 317):

“Segundo se depreende da inicial, a autora não reconhece a dívida que deu causa à inscrição do seu nome nos órgãos de proteção de crédito pelo réu Fundo de Investimentos (fls. 39/40), relativa ao contrato nº 1500285397, no valor de R\$ 1.400,25.

E contestado o feito, a ré Natura sequer esclareceu a origem do débito, tecendo considerações relativas à prescrição e à plataforma de negociação da Serasa que menciona a existência de "dívida atrasada", o que não tem a menor pertinência.

O réu Fundo de Investimentos, por seu turno, trouxe apenas prova da cessão (fls. 156/157), mas, ao que parece, não promoveu qualquer averiguação acerca da regularidade do débito, pois, se assim tivesse agido, poderia apresentar notas fiscais da suposta venda de produtos.

Todavia, a despeito da argumentação aduzida pelos réus, os documentos que comprovam a cessão do crédito não bastam para demonstrar a existência da dívida que foi cedida, pois nada esclarecem sobre o contrato primitivo.

E os réus não amealharam qualquer documento apto a comprovar a existência e a exigibilidade da dívida originária, entre a autora e a ré Natura, ônus que lhes competia, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC."

Com efeito as rés não demonstraram a ocorrência de relação negocial entre a autora e o cedente do crédito, tampouco a existência da dívida que acarretou a restrição cadastral discutida. Isto porque não foram apresentados pedidos, faturas ou notas fiscais que demonstrassem a formação do débito ora impugnado.

Vale ressaltar que, em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Anote-se que, ao consumidor, não poderia ser atribuído o ônus de provar um fato negativo, isto é, de que de que não contraiu a dívida discutida.

Bem por isso, mostra-se injustificável a restrição cadastral imposta à autora, em decorrência desta dívida.

Neste sentido, são os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"APELAÇÃO - AÇÃO DECLATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – Inscrição do nome do autor no cadastro de inadimplentes pela requerida – **Débito inexigível.**

Contrato de cessão de crédito sem a comprovação da origem da dívida. Ré que não se desincumbiu do ônus probatório que lhe incumbia, nos termos do art. 373, II, do CPC/2015 – Anotações preexistentes – Incidência da Súmula n. 385 do Superior Tribunal de Justiça – Indenização a título de dano moral indevida – Sentença reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1089687-40.2015.8.26.0100; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2018; Data de Registro: 29/08/2018).

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizações por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. **Cessão de crédito. Apontamento de nome em órgão de proteção ao crédito por dívida que o autor não reconhece. Relação de Consumo. Aplicabilidade do art. 6º, VIII, do CDC, com a inversão do ônus da prova. Ausência de provas idôneas para comprovar a origem do débito impugnado. Ré que não demonstrou a formação da dívida. Prova documental da qual não se extrai pendência do correntista, seja em saldo de conta-corrente ou de faturas em cartão de crédito. Negativação indevida. Declaração de inexistência do débito, de rigor.** (...) Sentença reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1005643-49.2019.8.26.0003; Relator: Desembargador Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/11/2019; Data de Registro: 22/11/2019).

No tocante à indenização por dano moral, é certo que a inserção do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito foi demonstrada a fls. 37/42, não se tratando de mera anotação em plataforma de cobrança, como alegou a apelante.

Tal inscrição acarretou-lhe evidente prejuízo, porquanto ela foi submetida a notório e presumido constrangimento e vexame de ter o seu nome incluído indevidamente, no rol dos inadimplentes. Em se tratando de dano presumido, não necessita de comprovação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Vale salientar que não se trata de meros transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo.

Conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "é evidente a frustração e o sofrimento moral bem como o dano à honra subjetiva e objetiva da pessoa indevidamente cadastrada no Serviço Central de Proteção ao Crédito" (Apelação cível n. 26.434-4 - Campinas - Apelante: Banco Itaú S.A. - Apelado: Edgar de Oliveira Filho - Julgado em 4 de março de 1998 - Relator: Desembargador Debatin Cardoso, inserto na revista JTJ, editora Lex, vol. 216/174).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, "consoante jurisprudência firmada nesta Corte, o dano moral decorre do próprio ato lesivo de manutenção indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, 'independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pela autora, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento'. Precedentes" (REsp 705371/AL; Recurso Especial 2004/0166517-9 – Relator: Ministro Jorge Scartezini - Quarta Turma – Julgado em 24/10/2006 - Data da Publicação/Fonte: DJ 11.12.2006 p. 364).

No mesmo sentido, é o seguinte julgado daquela Corte Superior:

"AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DÍVIDA ORIUNDA DE LANÇAMENTO DE ENCARGOS EM CONTA CORRENTE INATIVA. DANO MORAL. VALOR DA CONDENAÇÃO".

1. "Inviável rever a conclusão a que chegou o Tribunal a quo, a respeito da existência de dano moral indenizável, em face do óbice da Súmula 7/STJ".

2. "É consolidado nesta Corte Superior de Justiça o entendimento de que a inscrição ou a manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar e constitui dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

3. “A quantia fixada não se revela excessiva, considerando-se os parâmetros adotados por este Tribunal Superior em casos de indenização decorrente de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito. Precedentes”.

4. “Agravo regimental a que se nega provimento” (AgRg no Ag 1379761 / SP - Agravo Regimental no Agravo de Instrumento 2011/0004318-8 – Relator: Ministro Luis Felipe Salomão - Quarta Turma – Julgado em 26/04/2011 - Data da Publicação/Fonte: DJe 02/05/2011).

No caso vertente, tendo a empresa ré dado causa a tais constrangimentos, responde pelo dano moral causado ao consumidor, em razão do presumido abalo de crédito oriundo da restrição cadastral que lhe foi imposta indevidamente.

Por outro lado, conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, “a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa” (RT 706/67).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, proclamou que, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Na espécie, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, a indenização por dano moral fixada na respeitável sentença, em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), não comporta redução, sedo suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados pela autora em decorrência da indevida

negativação do seu nome conforme critérios adotados pelo Superior Tribunal de Justiça para indenizações desta natureza, evidenciados no seguinte julgado daquela Corte Superior:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. INDENIZAÇÃO CIVIL. DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. VALOR ARBITRADO. IRRAZOABILIDADE. AGRAVO PROVIDO”.

1. A impugnação pelo agravante dos fundamentos da decisão de inadmissão do especial impõe o afastamento da súmula 182/STJ. Decisão agravada reconsiderada.

2. Esta Corte, em casos de inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito, tem fixado a indenização por danos morais em valores equivalentes a até cinquenta salários mínimos.

2. O valor arbitrado a título de reparação de danos morais está sujeito ao controle do Superior Tribunal de Justiça, desde que seja irrisório ou exagerado, o que ocorre no presente caso em que fixado em 603 (seiscentos e três) salários mínimos, à época dos fatos.

3. Quantia reduzida para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em atenção às peculiaridades do caso em concreto, aos parâmetros jurisprudenciais pertinentes e ao primado da razoabilidade.

4. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO DE INSTRUMENTO E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL” (AgRg no Ag 1138180 / TO - Agravo Regimental no Agravo de Instrumento 2008/0284281-8 – Relator: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino - Terceira Turma – Julgado em 16/09/2010 - Data da Publicação/Fonte: DJe 28/09/2010).

Impende salientar que o montante ora fixado é o parâmetro utilizado por esta Colenda 24ª Câmara para indenizações desta natureza, conforme se vislumbra dos seguintes julgados:

“APELAÇÃO – Ação negatória de débito cumulada

com reparação por danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso da autora pretendendo a majoração da indenização por danos extrapatrimoniais – Inexigibilidade das negativações, cancelamento dos apontamentos desabonadores e condenação ao pagamento de indenização por danos morais – Matérias que transitaram em julgado por ausência de impugnação ao r. "decisum" prolatado – **Sentença que fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – As dívidas declaradas inexigíveis foram incluídas nos órgãos de proteção ao crédito no ano de 2016, tendo sido excluídas apenas após o deferimento de tutela antecipada, em 2019 - Quantum majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Referencial adotado por esta Colenda 24ª Câmara de Direito Privado em casos análogos – Precedentes – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO**” (TJSP; Apelação Cível 1000645-90.2019.8.26.0115; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/03/2021; Data de Registro: 31/03/2021).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS RESTRITIVOS - Sentença de procedência, condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) – Irresignação da parte autora no que diz respeito ao quantum indenizatório fixado pela r. sentença – Montante que deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a fim de atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Valor condizente com os parâmetros adotados por esta C. 24ª Câmara de Direito Privado – Sentença reformada - Recurso provido**” (TJSP; Apelação Cível 1005578-67.2019.8.26.0322; Relatora: Desembargadora Denise Andréa Martins Retamero; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2021; Data de Registro: 11/03/2021).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11º, do novo Código de Processo Civil, os honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da condenação ficam majorados para 15% (quinze por cento) desta verba.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR