



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409017

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000150-56.2024.8.26.0346, da Comarca de Martinópolis, em que é apelante ANDERSON LUIZ DA SILVA LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAPEVA XI MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS RESPONSABILIDADE LIMITADA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº: 36.820

Comarca: Martinópolis – 2ª Vara Judicial

Apelante: Anderson Luiz da Silva Lopes

Apelada: Itapeva XI Multicarteira Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Responsabilidade Limitada

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Obrigação de Fazer Cumulada com Danos Morais. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Recurso provido.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais. O autor alega que, após quitação de dívida, a ré manteve indevidamente seu nome em cadastro de cobrança na plataforma Serasa Limpa Nome, causando-lhe danos morais. Requereu a exclusão do nome do cadastro e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a ré agiu de forma negligente ao não retirar o nome do autor do cadastro de cobrança na plataforma de acordos do Serasa Limpa Nome após a quitação da dívida, configurando dano moral.

III. Razões de Decidir

3. Do conjunto probatório deduz-se que as partes firmaram acordo relativos aos débitos não prescritos, anotados na plataforma de cobrança Serasa Limpa Nome. O autor comprovou que mesmo após a quitação do acordo em 15/08/2023, os débitos permaneceram anotados na plataforma Serasa Limpa Nome.

4. A jurisprudência do STJ estabelece que cabe ao credor o dever de retirar o nome do devedor no cadastro de inadimplentes, no prazo de cinco dias úteis após o pagamento, sob pena de dano moral presumido.

5. No caso concreto, não se trata de negativação indevida, mas sim de manutenção de anotação de "conta atrasada" em plataforma de crédito. Débito não prescrito. No entanto, mesmo sem negativação formal, causou impacto no score de crédito do autor, conforme explicitado no site do próprio Serasa. Dano moral configurado.

6. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra em consonância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade que deverá ser corrigida a partir da data da publicação do acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros desde a citação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

IV. Dispositivo e Tese
7. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A manutenção indevida de registro de dívida quitada em cadastro de cobrança configura dano moral. 2. O credor é responsável pela exclusão do registro de cobrança na plataforma de acordos, após a quitação.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; art. 85, § 2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Resp 1.149.998 - RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/08/2012.

TJSP, Apelação Cível 1004765-62.2024.8.26.0161, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 29/01/2025.

Recurso à r. sentença de fls. 247/252 proferida pela MMa. Juíza de Direito Dra. Dayane Aparecida Rodrigues Mendes da 2ª Vara Judicial da Comarca de Martinópolis, que nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou o autor a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a autora, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais ajuizada por Anderson Luiz da Silva Lopes contra Itapeva XI Multicarteira Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Responsabilidade Limitada.

Narra a inicial que o autor possuía dívida junto ao Banco Santander que foi objeto de cessão de crédito à ré.

Afirma que a ré entrou em contato com o autor para notificar sobre a cessão de crédito e propôs um acordo para quitação da dívida com a concessão de 38,80% de desconto.

Aduz o autor haver aceitado a proposta da ré e ter efetuado o pagamento do boleto em 15/08/2023.

Sustenta que, mesmo com o pagamento do débito, a ré inseriu apontamento negativo sobre o referido débito em nome do autor perante os órgãos de serviço de proteção ao crédito.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, a exclusão do nome do autor do cadastro dos órgãos de serviço de proteção ao crédito. Requer, ainda, a exclusão definitiva do nome do autor do cadastro de inadimplentes e a condenação da ré a pagar o valor de R\$ 12.000,00 a título de danos morais.

Às fls. 44/46 foram concedidos os benefícios da gratuidade judiciária ao autor e deferido o pedido liminar.

Citado (fls. 51), a ré apresentou contestação às fls. 52/60 arguindo, preliminarmente, necessidade de retificação do polo passivo.

No mérito, alega, em síntese, que os débitos se referem aos contratos nº 0185000099410322750, no valor de R\$ 416,35 e nº 01850000204880001327, no valor de R\$ 163,30 e que ambos se encontram liquidados em seu sistema interno.

Aduz que os débitos foram cedidos pelo Banco Santander e que houve a notificação do autor.

Afirma haver agido em exercício regular de direito, inexistindo falha na prestação do serviço.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência do pedido.

Sobreveio réplica às fls. 168/171.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 172), a ré pugnou pela designação de audiência virtual (fls. 175/176) e a parte autora requereu o andamento processual do feito (fls. 245).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 247/252 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso do autor às fls. 255/260.

Em suas razões, alega, em síntese, que a ré manteve apontamento negativo em nome do autor, perante os órgãos e proteção ao crédito, mesmo após o pagamento do débito.

Afirma haver comprovado a manutenção da negativação em seu nome.

Aduz que o credor é obrigado a retirar o nome do devedor do cadastro de inadimplentes, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do

pagamento

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 264/272.

É a síntese do necessário.

A presente demanda visa a exclusão de dívidas não prescritas, em nome do autor, inseridas na plataforma Serasa Limpa Nome a pedido da ré, relativas aos contratos nº 0185000099410322750, no valor original de R\$ 416,35, vencida em 08/12/2021 e nº 018500004880001327, no valor original de R\$ 163,30, vencida em 11/12/2021 (fls. 27/29).

O autor informou que, em 11/08/2023, as partes formalizaram o acordo nº 60782577 e que, em 15/08/2023 houve o pagamento integral do débito (fls. 14/16).

Juntou o documento de fls. 17/43 para demonstrar a manutenção da inscrição indevida em seu nome, mesmo após a quitação das dívidas.

De outro lado, a ré confirmou a assertiva do autor de que as partes formalizaram acordo para pagamento dos débitos e que tais contratos foram liquidados, cessando qualquer tipo de cobrança (fls. 53).

Para comprovar a ausência de anotação negativa em nome do autor, colacionou com a sua defesa a pesquisa de fls. 161.

Pois bem.

Em que pesem os argumentos da ré, o documento de fls. 17/43 demonstra que, mesmo após a efetivação e quitação do acordo em 15/08/2023, os débitos permaneceram anotados na plataforma Serasa Limpa Nome até 2024 (fls. 42).

O autor juntou o comprovante de pagamento do acordo no valor R\$ 1.118,52 realizado em 15/08/2023 (fls. 14).

Também restou comprovado que o apelante não possui outros apontamentos negativos em seu nome, conforme fls. 161.

Nesse contexto, resta evidente que a demora na retirada dos débitos inscritos em nome do devedor da plataforma de acordos, ocasionou dissabores, sobretudo para realizar suas atividades perante o comércio e instituições financeiras.

Ademais, há entendimento pacífico do C. STJ com relação a responsabilidade do credor em pedir a exclusão do apontamento nos órgãos de restrição ao crédito no prazo de 5 (cinco) dias, conforme julgamento do Resp 1.149.998 - RS (2009/0139891-0), sendo relatora Ministra Nancy Andrighi, "in verbis":

"CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. QUITAÇÃO DA DÍVIDA. CANCELAMENTO DO REGISTRO. OBRIGAÇÃO DO CREDOR. PRAZO. NEGLIGÊNCIA. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. 1. Cabe às entidades credoras que fazem uso dos serviços de cadastro de proteção ao crédito mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar o cancelamento do registro negativo do devedor. Precedentes. 2. Quitada a dívida pelo devedor, a exclusão do seu nome deverá ser requerida pelo credor no prazo de 05 dias, contados da data em que houver o pagamento efetivo, sendo certo que as quitações realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação, dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor. 3. Nada impede que as partes, atentas às peculiaridades de cada caso, estipulem prazo diverso do ora estabelecido, desde que não se configure uma prorrogação abusiva desse termo pelo fornecedor em detrimento do consumidor, sobretudo em se tratando de contratos de adesão. 4. A inércia do credor em promover a atualização dos dados cadastrais, apontando o pagamento, e consequentemente, o cancelamento do registro indevido, gera o dever de indenizar, independentemente da prova do abalo sofrido pelo autor, sob forma de dano presumido. Precedentes. 5. Recurso especial provido." (STJ - Resp 1.149.998 - RS (2009/0139891-0), sendo relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe 15/08/2012)(g.n.).

E a Súmula nº 548 do C. STJ estabelece o seguinte:

"Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito."

Tais entendimentos são aplicáveis à hipótese em apreço.

Nesse contexto, verifica-se que de fato houve a

permanência da anotação de cobrança dos débitos em nome do autor perante a plataforma Serasa Limpa Nome (fls. 17/43) por mais de cinco dias, já que a própria ré confessou que os contratos estavam quitados (fls. 53), restando certo que houve desídia de sua parte para a solução do impasse causado ao consumidor.

Não se olvida que na presente hipótese o que existe é a anotação de pendências (contas atrasadas) na plataforma Serasa Limpa Nome que não tem qualquer publicidade a terceiros.

Contudo, conforme analisado acima, os respectivos débitos foram quitados há quase dois anos, de modo que não poderia mais constar a referida cobrança na plataforma de acordos do Serasa.

Assim, tomando tudo isso em vista, sobretudo a prova da manutenção dos registros como contas atrasadas (não negativação) a pedido da ré, em nome do autor, referentes aos débitos que foram quitados em 15/08/2023, mediante acordo formalizado entre as partes, o dano moral está configurado.

Cediço que a pendência se trata de conta atrasada e não um apontamento em cadastro de proteção ao crédito.

De todo modo, o dano moral resta configurado, pois o próprio site da Serasa confirma **que o histórico do consumidor é utilizado para compor o score de crédito e está bastante claro que o pagamento de conta atrasadas influencia esse score** (<https://www.serasa.com.br/score/blog/11-mitos-e-verdades-sobre-o-serasa-score/> e <https://www.serasa.com.br/score/blog/como-funciona-o-score-do-serasa/>):

GRUPO	DESCRIÇÃO	SERASA SCORE
compromisso com crédito (cadastro positivo)	pagamento de contratos de crédito ativos ou finalizados nos últimos 12 meses	55%

registro de dívidas ou pendências	dívidas pagas ou pendentes de quitação na base da Serasa	33%
consultas ao CPF	consultas ao CPF dos consumidores feitas pelas empresas financeiras	6%
evolução financeira	tempo de relacionamento com o mercado de crédito e participação em empresas	6%

Está muito claro que as dívidas pendentes que estejam na base da Serasa influenciam o score de crédito com peso de 33% seja essa dívida prescrita ou apenas atrasada e dentro do prazo de cobrança.

Muito mais razão, portanto, em relação à manutenção dos débitos efetivamente quitados em 15/08/2023, que certamente afeta prejudicialmente o score do autor.

Assim, o caso é de reformar a r. sentença para determinar à ré a exclusão das cobranças (contas atrasadas) da plataforma Serasa Limpa Nome, relativas aos débitos efetivamente quitados em 15/08/2023, sob pena de multa diária, bem como para condenar a apelada ao pagamento de indenização por danos morais arbitrados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária desde a publicação deste v. acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação.

A propósito, a jurisprudência desta C. Câmara:

"IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA - Ônus da prova que compete aos impugnantes - Ausência de prova de que a autora

tenha condições de arcar com as despesas do processo sem prejuízo do seu sustento - Benesse mantida. **SUSPENSÃO DO FEITO POR FORÇA DO IRDR Nº 2026575-11.2023.8.26.0000** - Feito que não versa sobre dívida prescrita, mas existência ou não do débito ora questionado - Hipótese que afasta a incidência do IRDR - Preliminares rejeitadas. **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL** - Da plataforma denominada "Serasa Limpa Nome" se extrai um inaceitável objetivo de constranger o consumidor ao pagamento de dívida inexistente, lá chamada de "conta atrasada" - Prática abusiva de cobrança, pois constitui mecanismo de massa para constranger devedores ao pagamento de dívidas inexigíveis - A aplicação de um aumento do "score" na dita plataforma daquele que se propõe a pagar o débito inexigível viola o princípio da boa-fé - O não pagamento por sua vez, é colocado como indicativo de demérito à pessoa inscrita na plataforma com "contas em atraso" e, portanto, sinônimo de inadimplência - Devida indenização por dano moral - Condenação que, contudo, não alcança o corréu Serasa, pois reconhecida, na sentença, sua ilegitimidade passiva, não houve impugnação a esta questão - Prestígio ao princípio tantum devolutum quantum apelatum - Recurso provido em parte para condenar os réus, exceto o Serasa, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, devidamente atualizado deste arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de um por cento ao mês, a contar da citação, além do pagamento das verbas da sucumbência." (TJSP; Apelação Cível 1004765-62.2024.8.26.0161; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2025; Data de Registro: 29/01/2025) (g.n.).

Por fim, reformada a sentença, a sucumbência deve ser revista.

Deverá o réu arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator