



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410546

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037543-74.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante KARINE DE FATIMA SILVERIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NATURA COSMETICOS S/A.

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 sem voto), EDUARDO GESSE E FERREIRA DA CRUZ.

São Paulo, 29 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 1037543-74.2023.8.26.0564

Apelante: Karine de Fatima Silverio

Apelado: Natura Cosméticos S/A

VOTO Nº 8613

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

REAIS.

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.209/211** que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c pedido de indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência dos débitos apontados 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.

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.

Antes de adentrar no mérito da controvérsia – existência ou não de dano moral indenizável -, são necessários alguns esclarecimentos sobre a relação jurídica estabelecida entre as partes.

A autora fundamentou suas pretensões declaratória e

indenizatória no fato de que a parte ré anotou perante a plataforma “Serasa Limpa Nome” dois débitos (nos valores de R\$ 431,50 e R\$ 91,75) do ano de 2006, os quais foram reconhecidos como inexistentes em acordo entre as partes entabulado em ação anterior (processo número 0030256-05.2008.8.26.0564 – fls. 97). No referido acordo também restou consignado que a parte ré pagaria à autora o valor de R\$ 6.000,00 a título de indenização.

Embora o pedido indenizatório da presente ação esteja intrinsecamente relacionado à ação anterior, tem-se que a causa de pedir é diversa: na outra ação, repousava na negativação indevida decorrente de dívida não contraída pela autora; nesta, repousa na anotação indevida perante a plataforma Serasa Limpa Nome, a despeito do reconhecimento da inexigibilidade anterior.

Esclarecidos os fatos, tem-se que a dívida não foi negativada, 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 parcial provimento ao recurso de apelação.

Incontroversa a inscrição de dívida na plataforma “Serasa Limpa Nome”, como também incontroverso que a parte autora foi cobrada pela ré por débito que não lhe era exigível (a r. sentença que isso declarou não foi objeto de recurso interposto pela parte ré).

Em suma, as circunstâncias 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, de modo que está legitimada a reparação por dano moral, segundo a “Teoria do Desvio Produtivo” que, com especial aplicação às relações de consumo, foi engendrada como uma azada forma de reparar o tempo despendido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 em sua aplicação).

De modo que a reparação por dano moral é medida que se impõe no caso e, o valor a esse título fixado deve considerar sua singular finalidade - que é a de gerar a convicção no prestador do serviço de que deve cuidar melhor do serviço que lhe cabe prestar -, também presente na construção da “Teoria do Desvio Produtivo”.

Assim, diante das circunstâncias do caso concreto, e considerando o patamar que é usual na jurisprudência desta colenda 28ª Câmara de Direito Privado, fixa-se em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** a reparação por dano moral, valor que deverá ser corrigido monetariamente a partir desta data, adotados os índices da Tabela Prática deste Tribunal de Justiça.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça, de modo que incidirão a contar do evento, isto é, a partir da data da primeira inscrição da dívida na plataforma “Serasa Limpa Nome”.

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

a existência de relação jurídica entre as partes tenha sido expressamente controvertida, a ré não 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE
SUCUMBÊNCIA. Segundo orienta o STJ, os
honorários advocatícios têm por base de cálculo
uma ordem necessária de vocação delineada no art.
85, § 2º, CPC. Razoável e proporcional, à luz da
complexidade e da natureza do debate, que os
honorários advocatícios fiquem na casa de 15% do
valor do proveito econômico. Tabela da OAB que
tem natureza meramente orientadora e não deve
servir de base. Diretriz do STJ. Apelo provido em
parte.

(TJSP; Apelação Cível 1012667-31.2024.8.26.0011;
Relator: Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª
Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento:
18/03/2025)

Por meu voto, **dá-se parcial provimento ao apelo da
autora, reformada a r. sentença no capítulo em que trata da
reparação por dano moral.**

Em razão do resultado que é dado ao presente recurso, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encargos de sucumbência devem ser atribuídos apenas à parte ré, que é assim condenada no reembolso à autora do que esta despendeu com a taxa judiciária e despesas processuais, com atualização monetária a partir do desembolso, e em honorários de advogado, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o proveito econômico obtido com esta demanda. Quanto à reparação do dano moral, registre-se, porque oportuno e de relevo, que a condenação em valor inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca (cf. súmula 326 do c. STJ). Sem a majoração dos honorários de advogado.

VALENTINO APARECIDO DE ANDRADE
RELATOR