



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417920

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031455-20.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ALINE DOS SANTOS DE SOUZA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLARO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ISSA AHMED

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39.717

Apelação Cível nº 1031455-20.2023.8.26.0564

Comarca: São Bernardo do Campo – 6ª Vara Cível

Apelante: Aline dos Santos de Souza Oliveira

Apelada: Claro S/A

APELAÇÃO. Prestação de serviço. Relação de consumo. Ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais. Sentença de parcial procedência que declarou inexigível o débito. Negado o pleito de indenização por danos morais. Insurgência da autora, pugnando pela reforma do julgado neste item. Postulada também a fixação da verba honorária com base na equidade, com aplicação da tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB. Irresignação que não prospera. Danos morais que não se verificam in re ipsa pela simples cobrança de dívida inexigível, sendo necessário que a parte consumidora comprovasse a existência de efetivo prejuízo, fosse através de cobranças excessivas e vexatórias relacionadas à referida dívida, fosse através da demonstração concreta de que a anotação de seu nome na plataforma “Serasa Limpa Nome” dificultou seu acesso ao crédito ou obistou o estabelecimento de obrigações junto ao mercado de consumo. Ausência de prova do dano in concreto. Diante da parcial procedência da pretensão autoral, mantida a sucumbência recíproca das partes (artigo 86, caput, do Código de Processo Civil). Honorários advocatícios arbitrados que não comportam alteração. Interpretação do § 8º-A do artigo 85 do CPC que deve ser feita conjuntamente com os critérios ínsitos nos §§ 2º e 8º do referido dispositivo legal, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade quando do estabelecimento dos honorários advocatícios sucumbenciais. Dados constantes da tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB que representam meras recomendações, não vinculativas ao magistrado. **Recurso não provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por ALINE DOS SANTOS DE SOUZA OLIVEIRA contra a r. sentença de fls. 430/441, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais movida em face de CLARO S/A, nos termos do dispositivo a seguir transcrito:

À vista do analisado, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda, para (1) reconhecer a falta de interesse de agir superveniente / perda do objeto em relação ao pedido de exclusão do apontamento, considerando que já foi promovida pela requerida durante o curso do processo; (2) RECONHECER A INEXIGIBILIDADE de qualquer dívida relacionada à fatura de março/22 do Contrato nº 139055632 havido entre as partes, DETERMINANDO à ré que se abstenha de fazer qualquer cobrança do débito em questão, por qualquer meio que seja.

À vista da sucumbência parcial, determino que cada parte arque com as respectivas custas/despesas processuais.

Já em relação aos honorários advocatícios, vedada a compensação (art. 85, § 14), fixo da seguinte forma: (1) a autora, sucumbente no pedido de danos morais, nos termos do art. 85, “caput”, do CPC deve pagar ao patrono da requerida honorários de 10% do valor atualizado da causa correspondente a tal pedido, ou seja, 10% de R\$62.000,00 (a ser atualizado); (2) a ré, que foi sucumbente no pedido de reconhecimento de inexigibilidade da dívida e, no pedido de exclusão do apontamento, deu causa ao ajuizamento da ação (art. 85, §10, CPC), deve pagar à patrona da requerente o valor de R\$800,00, fixados por equidade, na forma do art. 85, § 8º do CPC e considerando os parâmetros do § 2º (tendo em vista que a fixação com base no proveito econômico obtido valor da dívida cancelada, de R\$485,05 não atualizados -, nos termos do “caput” do art. 85, redundaria em valor aviltante).

Em suas razões recursais (fls. 444/485), a autora busca a

condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, defendendo, em resumo, que a inserção de seu nome na plataforma Serasa Limpa Nome influencia diretamente seu *score*; que o dano moral é *in re ipsa*, já que a dívida é inexigível; invoca, ainda, a teoria do desvio produtivo. Aduz que os honorários devem ser fixados em 20% do valor da causa, ou, por equidade, nos termos do art. 85, § 8º-A, do Código de Processo Civil, seguindo a tabela da OAB.

Nesses termos, pede o provimento do recurso.

Apelo tempestivo. Preparo recursal não recolhido por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça.

Contrarrazões às fls. 497/513.

Sem expressa oposição das partes ao julgamento virtual.

É o relatório.

Conheço – nos estreitos limites do princípio dispositivo, consubstanciado no brocardo *tantum devolutum quantum appellatum* –, o recurso de apelação, porque tempestivo e preenche os demais requisitos de admissibilidade.

Adoto o relatório da r. sentença:

ALINE DOS SANTOS DE SOUZA OLIVEIRA propõe AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS em face de CLARO S.A.

Segundo a inicial, afirma a autora que após tentar realizar um parcelamento, percebeu que seu CPF estava negativado, surpresa, buscou saber a origem da negativação, constatando o contrato nº 139055632 com a requerida, no valor de R\$ 485,05, referente a 14/03/2022. Alega ter tido relação com a empresa requerida, porém não se recorda de ter deixado qualquer débito em aberto ou de ter recebido qualquer notificação. Diz também que tentou contato diversas vezes com a CLARO, visando a esclarecer o ocorrido, sendo todas as tentativas infrutíferas, restando não esclarecida a origem da dívida.

Como fundamentação jurídica, em síntese, discorre sobre o dever de notificação prévia à negativação, aduzindo que este tipo de notificação deve seguir os ditames da legislação vigente, e deve ser de conhecimento do consumidor, conforme artigo 91 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL; a Súmula nº 359 do STJ; e o art. 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor. Alega também que a injusta inscrição nos serviços de proteção ao crédito revela que houve compartilhamento indevido, por parte da ré, de dados pessoais dela (autora), em descumprimento ao disposto na Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Sustenta ter suportado prejuízo devido ao rebaixamento do seu “score” de crédito, ressaltando que há esse rebaixamento mesmo que a dívida esteja inserida no âmbito das plataformas “Serasa Limpa Nome” e “Acordo Certo”, as quais afirma que são “meios abusivos de cobrança” (“e não meras plataformas de aproximação das partes para busca de acordo extrajudicial”). Expõe também acerca da responsabilidade objetiva da requerida, com base no art. 14 do CDC.

Relativamente ao pedido de danos morais, cita o art. 5º, V e

X, da Constituição Federal; os arts. 186, 187, 927, 932-III do Código Civil; o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor; os arts. 3º-XI e 5º da Resolução nº 632/2014 da ANATEL. Enfatiza que “o dano moral, no caso, não advém de negativação ou de publicidade, mas da severa agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso”, mencionando a “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”; e diz que é dano moral in re ipsa, remetendo ao art. 374 do Código de Processo Civil.

Pede: (1) a concessão da justiça gratuita; (2) a inversão do ônus da prova; e, ao fim, procedência da demanda para (3) a declaração da inexistência do débito; (4) a declaração de nulidade no apontamento, pela falta da notificação prévia da negativação; (5) a condenação no montante de R\$ 62.000,00 por danos morais.

Junta documentos (fls. 39/55).

A decisão de fls. 57/59, inicialmente, relatou sobre suspeitas quanto à regularidade da atuação da advogada da autora, indicando as razões para tal conclusão, e determinou que fosse juntado instrumento de procuração atualizado e com reconhecimento de firma. Em seguida, intimou a autora a juntar documentos para comprovar a necessidade do benefício da justiça gratuita ou, alternativamente, a recolher as custas.

A fls. 64/140, a parte autora juntou documentos a fim de demonstrar a necessidade de justiça gratuita; bem como juntou a procuração com firma reconhecida.

A decisão de fls. 141/142 deferiu a gratuidade da justiça à autora.

Contestação a fls. 149/165. Alega preliminarmente que não há junto à inicial nenhum comprovante nem da alegada negativação indevida, nem da suposta compra que teria sido negada em razão dessa negativação, não trazendo a autora prova mínima acerca do direito que alega, sendo inadmissível o pleito por danos morais. Ressalta o não cabimento da “inversão do ônus da prova” e aduz que, em verdade, não realizou qualquer tipo de cobrança nem inscreveu a parte autora nos órgãos de proteção ao crédito o que se vê, na realidade, é apenas a oportunidade de negociar débitos em aberto, prescritos ou não, por meio de plataforma, que, diga-se, só apresenta propostas de negociação para o consumidor caso ele busque informações neste sentido por meio de login e senha (sendo um cadastro pessoal e intransferível) no sítio eletrônico, portanto, sustenta falta de interesse de agir da autora para a ação, citando o IRDR 9 do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte.

No mérito, antes de adentrar nas alegações, sustenta a eficácia probatória de telas do seu sistema interno, ainda que sejam unilaterais, salientando que o sistema é constantemente fiscalizado pela ANATEL, não sendo passível de adulteração pelo Operador. Dito isso, afirma que fez buscas em seus sistemas internos acerca do contrato que é objeto do litígio e está atrelado ao CPF da autora, constando atualmente como cancelado, dizendo também que foram realizados 6 acordos para esta conta, porém quebrados por falta de pagamento. Assim, apesar da prestação de serviços pela operadora, a parte autora deixou de realizar o pagamento de faturas. Alega também que não realizou qualquer inscrição no cadastro de inadimplentes com o CPF

da autora ressaltando, mais uma vez, que a inclusão da dívida no “Serasa Limpa Nome” não se confunde com negativação, e nem sequer influencia no “score” do devedor.

Junta documentos (fls. 165/284).

O despacho de fls. 285/286 intimou a autora à réplica; e ambas as partes a indicar as questões de fato e de direito que entendiam pertinentes ao julgamento da lide.

Réplica a fls. 289/323. Afirma preliminarmente, em síntese, que a conduta da requerida em realizar cobranças indevidas com base em plataformas de solução de conflitos entre empresas e consumidores é comum, conforme pesquisa realizada no site “Reclame Aqui”, não solucionando, a empresa ré, de maneira satisfatória nenhuma das reclamações feitas em seu desfavor. Insiste na “inversão do ônus da prova”, com base no CDC, citando os arts. 6º-VIII e 38. Diz também que a contestação não apresentou nenhum documento que comprova débito de sua parte, e que as telas sistêmicas apresentadas são imagens que podem ser produzidas unilateralmente, não tendo credibilidade e autenticidade.

No mérito, alega novamente acerca do juntado pela requerida, dizendo, no tocante ao valor da suposta fatura de consumo anexada nas fls. 223/284, que não coincide com o valor em causa na presente ação, afirmando que está à mercê do descaso praticado pela empresa de telefonia, pois não houve a juntada das faturas correspondentes ao débito imputado ou instrumento contratual com as especificações do plano contratado, ou mesmo documentos de cobrança dos supostos débitos que, entretanto, foram lançados na

plataforma do SERASA. Diz também que o ocorrido junto à plataforma online afetou seu score, ocasionando o dano moral, e afirma que terceiros têm acesso às informações registradas nos bancos de dados dos serviços de proteção ao crédito, causando uma infração à LGPD. Reitera ser o caso de dano moral in re ipsa.

Requerida a fls. 324/326 se manifestou à vista do despacho de fls. 285/286 e refutando a parte autora, que alega que a origem da dívida não foi comprovada, dizendo a requerida que juntou nos autos a fatura de março de 2022 (que é a que está em aberto em nome da autora e gerou a cobrança questionada nesta ação), e que comprova a utilização da linha.

A decisão de fls. 328 determinou a realização de audiência de conciliação, junto ao CEJUSC.

Requerida a fls. 333/335 pediu pelo julgamento da ação sem resolução do mérito ante a perda superveniente do objeto da ação e ausência de interesse processual, informando que promoveu a baixados dados autorais da plataforma “Serasa Limpa Nome”; reiterando que não houve negativação, em nenhum momento.

A decisão de fls. 336 deu ciência às partes acerca de audiência de conciliação, que aconteceu no dia 03/07/2024, mas restou infrutífera (fls. 403/405).

Requerida a fls. 422/425 peticionou para alegar “litigância predatória”, afirmando que a advogada da parte autora tem sistematicamente reiterado em todos os processos que ajuíza em face da CLARO (em um volume considerável) alegações de negativação que nunca ocorreram. Mesma petição em

duplicidade a fls. 426/429. Pois bem.

Insurge-se a autora, no presente recurso, tão somente em relação ao direito à indenização por danos morais e ao *quantum* fixado, na origem, a título de honorários advocatícios devidos pela ré à sua patrona.

No tocante aos danos morais, não restaram demonstrados na espécie.

Os danos morais não se verificam *in re ipsa* pela simples cobrança de débito declarado inexigível.

Para que se verificasse dor moral indenizável, era necessária comprovação de efetivo prejuízo à parte consumidora em razão da anotação de seu nome na plataforma “Serasa Limpa Nome”, fosse através de cobranças excessivas e vexatórias relacionadas ao débito declarado inexigível; fosse através da demonstração concreta de que a inscrição de seu nome na citada plataforma dificultou seu acesso ao crédito ou obstou o estabelecimento de obrigações junto ao mercado de consumo.

Ainda que a natureza da relação – inquestionavelmente de consumo – faça inverter o ônus da prova, conforme preconiza o artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/1990, segue sendo da parte que se diz lesionada o ônus de demonstrar, ao menos, a existência do dano, o que, como ressaltado alhures, não foi feito.

Assim, deve ser mantida a improcedência do pleito indenizatório, uma vez não demonstrados os propalados danos morais.

Por seu turno, tendo em vista a parcial procedência da pretensão autoral, era mesmo de rigor a sucumbência recíproca das partes, nos termos do artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil - CPC.

No que concerne aos honorários advocatícios fixados, na origem, em desfavor da ré para pagamento à patrona da autora, seu *quantum* mostra-se adequado ao caso concreto, não comportando alteração.

Saliente-se que a interpretação do § 8º-A do artigo 85 do CPC não pode ser feita de forma isolada.

Os dados constantes da tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB representam meras recomendações, não vinculativas ao magistrado, e devem ser ponderadas conjuntamente com os critérios ínsitos nos §§ 2º e 8º do dispositivo legal retromencionado, observando-se, assim, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade quando da fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Nesse sentido, colham-se julgados desta E. Corte Estadual:

*“EMBARGOS DECLARATÓRIOS. Ação declaratória de prescrição de débito c/c pedido de indenização por danos morais c/c declaratória de inexigibilidade de débito. Serviço de telefonia. Dívida prescrita. Inserção do nome do autor na plataforma "Serasa Limpa Nome". Sentença de parcial procedência. Apelação manejada pelo autor, visando à condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso provido. **Embargos declaratórios opostos pelo autor, pugnando pelo arbitramento dos honorários advocatícios com base na tabela do Conselho Seccional da OAB, nos termos do art. 85, §§8º e 8º-A, do CPC. EXAME: O art. 85, §8º-A, do CPC, não comporta a interpretação aduzida pelo embargante, sob pena de atribuir a um órgão de classe, com base em uma tabela predeterminada e alheia às circunstâncias do caso concreto, o arbitramento***

equitativo dos honorários advocatícios, competência legal do juiz, que pressupõe análise fática. Os valores da tabela editada pelo Conselho Seccional da OAB representam meras recomendações, não vinculativas ao julgador. Honorários advocatícios mantidos. EMBARGOS DECLARATÓRIOS REJEITADOS” (Embargos de Declaração Cível nº 1000715-32.2023.8.26.0127/50000; Relatora: Celina Dietrich Trigueiros; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 30/06/2023, v. u. – grifos nossos).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS, AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. PARCIAL PROCEDÊNCIA RECONHECIDA. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RESPONSABILIDADE DE AMBAS AS PARTES PELOS ENCARGOS RESPECTIVOS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DEVIDOS AO PATRONO DO AUTOR. REFORMULAÇÃO DO ARBITRAMENTO. RECURSO PROVIDO EM PARTE. 1. No tocante à verba honorária sucumbencial devida ao patrono autor, tem incidência a norma do artigo 85, § 8º, do CPC, que determina a respectiva fixação de forma equitativa, tal como reconhecido pela sentença. Todavia, quanto ao respectivo montante, reputa-se adequada a sua fixação em R\$ 1.000,00, por propiciar remuneração adequada, em razão do que se acolhe parcialmente o pleito recursal. 2. A norma do artigo 85, § 8º-A, do CPC, há de ser aplicada de forma conjunta com os parágrafos 2º e 8º, de modo que os dados constantes da tabela do Conselho Seccional da OAB devem ser sopesados com os demais, visando atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.” (Apelação Cível nº 1060547-85.2020.8.26.0002; Relator: Antonio Rigolin; 31ª

Câmara de Direito Privado; j. 20/06/2023, v. u. – grifos nossos).

“Ação indenizatória. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor. Em se tratando de pessoa jurídica, não há falar em dano moral indenizável, ausente prova concreta de abalo de crédito ou de credibilidade, a cargo da apelante. Precedente. Sucumbência. Acolhida apenas a obrigação de fazer a troca do produto, descabe fixar a verba honorária advocatícia sucumbencial em percentual sobre o valor da causa/condenação, afastada a regra geral do art. 85, § 2º, do CPC/15. Tampouco é hipótese de arbitramento equitativo com adoção da tabela referencial do Conselho Seccional da OAB como patamar mínimo (art. 85, § 8º-A, do CPC/15). Disposição contrária à própria noção de equidade. Tabelamento dos honorários que não vincula o magistrado, sendo mera recomendação. Precedente. Não se pode subtrair do magistrado o mister que a lei lhe outorgou quanto à apreciação por equidade dos honorários de sucumbência, sob pena de gerar distorções e verdadeira iniquidade a título de honorários equitativos. Valor estipulado na origem (R\$ 800,00) que, realmente, se revela insuficiente à condigna remuneração do patrono da apelante, justificando a majoração para R\$ 1.500,00, com correção monetária deste julgamento, considerada a reduzida complexidade do feito. Sentença reformada em parte, majorada a verba honorária advocatícia sucumbencial, a cargo da apelada, para R\$ 1.500,00, com correção monetária deste julgamento. Apelação parcialmente provida” (Apelação Cível nº 1000738-72.2022.8.26.0204; Relator: Carlos Dias Motta; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 23/05/2023, v. u. – grifos nossos).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tendo em vista o não provimento do apelo da autora, elevo, na forma do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios sucumbenciais por ela devidos ao patrono da ré, para 12% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada e reputa-se não violada toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso.

ISSA AHMED

Relator