



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000424111

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015009-42.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ORLANDO LUIZ DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente), ANTONIO NASCIMENTO E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

GOMES VARJÃO
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: **SÃO PAULO - FORO REGIONAL DE SANTO AMARO - 4ª VARA CÍVEL**

Apelante: **ORLANDO LUZ DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)**

Apelada: **CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**

MM(a). Juiz(a) Prolator(a): **Marian Najjar Abdo**

VOTO Nº 45.992

Responsabilidade civil. Prestação de serviços de telefonia. Ação de inexigibilidade de débitos, pela não celebração dos negócios jurídicos que lhes teriam dado causa, cumulada com pedido de obrigação de fazer (consistente na exclusão do registro desses débitos da plataforma Serasa Limpa Nome); de indenização por danos morais e de tutela provisória de urgência. Sentença de improcedência. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Além de não ser razoável exigir do autor prova da não contratação, pela impossibilidade de demonstração de fato negativo, mostra-se cabível e pertinente a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do Diploma Consumerista, a qual, a despeito de não se operar automaticamente, tem lugar quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência. Ré que se desincumbiu satisfatoriamente do ônus de demonstrar a regularidade das contratações de que decorrem os débitos inscritos na Serasa Limpa Nome. Embora as capturas de tela apresentadas pela ré consubstanciem documentos unilaterais, as informações delas constantes, além de não terem sido refutadas de forma específica, fundamentada e tempestiva (em réplica) pelo autor, são corroboradas pelos demais elementos de prova carreados

aos autos. Exercício regular de direito. Não caracterizada a falha na prestação dos serviços. Danos morais não configurados, por prejudicialidade lógico-determinativa. Ad argumentandum tantum, ainda que a ré não tivesse demonstrado a higidez das contratações, seria preciso reconhecer que o nome do autor não foi inscrito no cadastro de inadimplentes da Serasa em razão das dívidas sub judice. Informações que não são visíveis a terceiros. Rebaixamento do score em razão do registro dos débitos que, de toda forma, não ficou demonstrado. Sentença mantida com fundamento no art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Recurso improvido.

A r. sentença de fls. 152/154, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos inaugurais, condenando o autor ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida (fls. 84/88).

Irresignado, apela o autor (fls. 159/192), aduzindo, em síntese, que a inscrição indevida do seu nome junto à plataforma Serasa Limpa Nome enseja reparação de ordem moral, que prescinde de prova do efetivo prejuízo (caráter *in re ipsa*). Afirma que a ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das contratações de que decorreriam as dívidas registradas na plataforma, ressaltando a ausência de "*contrato físico devidamente assinado, ou mesmo [de gravação de] call center*". Ressalta que as telas sistêmicas apresentadas não se prestam a essa finalidade, pois foram produzidas unilateralmente e, como tal, carecem de força probatória. Expõe que a inserção de dívidas na plataforma Serasa Limpa Nome provoca a diminuição do *score* de crédito do consumidor, surtindo os mesmos

efeitos práticos que uma negativação. Anota que a Serasa Limpa Nome atrai os consumidores a acessarem seu site e a formalizarem acordos de pagamento (inclusive de dívidas não negativadas) mediante a promessa de "limpar" os seus nomes e, assim, aumentar a sua pontuação de crédito. Obtempera que *"pagar dívida inexistente ou inexigível na 'Serasa Limpa Nome' se torna o preço para comprar um bom nome na praça; e não pagar significa não ter a bonificação da Serasa, cuja marca, por si, já indica demérito à pessoa lá inscrita, e sinônimo de inadimplência"*. Verbera que o ato abusivo *"não pressupõe publicidade, pois é danoso por natureza"*. Assevera que *"não existem múltiplas bases de dados"*, mas sim *"múltiplas frentes de trabalho, por meio das quais é feita a captação de informações relativas ao histórico de crédito do consumidor, e que por conseguinte, são utilizadas para a atualização periódica da ÚNICA BASE DE DADOS DA SERASA"*. Argumenta que são aplicáveis ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, inc. VIII. Requer sejam fixados honorários em favor dos seus patronos nos termos do art. 85, §8º-A, do CPC, ou, subsidiariamente, no valor equitativo de R\$ 2.000,00, ou, ainda, no percentual de 10% sobre o valor atualizado da causa. Sob tais fundamentos, requer a reforma da r. sentença, para a procedência da demanda.

O recurso foi contrariado (fls. 196/206).

É o relatório.

Cuida-se de ação de inexigibilidade de débitos, pela não celebração dos negócios que lhes teriam dado causa, cumulada com pedido de obrigação de fazer, consistente na exclusão do registro desses débitos da plataforma Serasa Limpa Nome; de indenização por danos morais e de tutela provisória de urgência.

Narra o autor, na exordial (fls. 01/36), que foi surpreendida ao constatar que o seu nome havia sido inscrito na

plataforma Serasa Limpa Nome em razão de dívidas que desconhecia (nos valores de R\$ 105,58; R\$ 118,91; R\$ 449,55; R\$ 76,27; R\$ 27,77; R\$ 190,22 e R\$ 200,94 e vencidos, respectivamente, em 30/01/2020; 05/04/2020; 10/11/2019; 10/12/2019; 10/01/2020; 10/09/2019 e 10/10/2019). Tais débitos decorreriam de contratos de prestação de serviços de telefonia firmados com a ré, os quais jamais celebrara.

Nesse contexto, optou por ajuizar a presente ação, requerendo, inicialmente, a gratuidade de justiça e a concessão de tutela de urgência, para a imediata exclusão do registro dos débitos da plataforma Serasa Limpa Nome. Pleiteou, ao final, além da confirmação da tutela, a declaração de inexigibilidade dos débitos indicados e a condenação da ré ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

A decisão de fl. 52 indeferiu o pedido de tutela provisória e a de fl. 62, o de gratuidade processual.

Contra a decisão denegatória da justiça gratuita, interpôs-se o agravo de instrumento nº 2227395-12.2024.8.26.0000, ao qual esta Col. Câmara deu provimento, em acórdão assim ementado:

Não afastada a presunção de pobreza do artigo 99, § 3º, do CPC, pelos elementos constantes dos autos, é de ser concedida a gratuidade ao agravante.

Recurso provido.

Ofertou-se contestação (fls. 94/113).

Decorreu *in albis* o prazo para que o autor apresentasse réplica (fl. 151).

Sobreveio, então, a r. sentença de improcedência, motivando a interposição deste apelo.

De início, cumpre observar que, por não envolver discussão acerca de dívida prescrita, o presente julgamento não esbarrará na determinação de suspensão proferida nos autos do IRDR nº 2026575-11.2023.8.26.0000 (suspensão dos processos em trâmite que envolvem o registro de dívidas prescritas em plataformas online - Serasa Limpa Nome e afins - até o julgamento do incidente).

Isto posto, inexiste dúvida de que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, uma vez que o autor se enquadra no conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC, ao passo que a ré, enquanto prestadora de serviços de telefonia, se enquadra na definição de fornecedor(a) constante do art. 3º desse mesmo Diploma.

No caso em testilha, além de não ser razoável exigir do autor prova da não contratação, pela impossibilidade de demonstração de fato negativo, mostra-se cabível e pertinente a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, do Diploma Consumerista, a qual, a despeito de não se operar automaticamente, tem lugar quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Assim, tendo o autor questionado a própria celebração dos negócios jurídicos de que decorreriam os débitos inseridos na Serasa Limpa Nome, cumpria à ré demonstrar a sua regularidade, ônus do qual se desincumbiu satisfatoriamente.

Deveras, as telas sistêmicas de fls. 100, 101 e 102 desvelam que o autor manteve, junto à ré, as linhas telefônicas (11) 98456-5425 (contrato nº 263915555, com duração de 14/06/2019 a 07/10/2019); (11) 95990-8699 (contrato nº 26655542, com duração de 31/07/2019 a 19/12/2019); (11) 94760-4342 (contrato nº 14140525, com duração de 12/08/2014 a 31/01/2015) e (11) 947709413 (contrato

nº 27846435, com duração de 15/01/2020 a 20/07/2020).

Observe-se que o período em que tais linhas permaneceram ativas é compatível com o dos vencimentos dos débitos impugnados - listados na segunda captura apresentada à fl. 104.

Outrossim, extrai-se também da segunda captura de fl. 104 que o autor efetuou o pagamento de diversas faturas associadas à utilização dessas linhas.

Não bastasse, como bem pontuado pelo MM. Juízo *a quo*, o endereço constante do cadastro da ré (Rua Itrapoa, nº 19-A, bairro Cidade Ipava, CEP 04950-140, São Paulo / SP - cf. capturas de fl. 103) coincide com aquele indicado na inicial, a desvelar, conjuntamente com os demais elementos apontados, a regularidade das contratações sub judice.

Frise-se que, embora as capturas de tela coligidas pela ré consubstanciem documentos unilaterais, as informações delas constantes, além de não terem sido refutadas de forma específica, fundamentada e tempestiva (em réplica) pelo autor, são corroboradas pelos demais elementos de prova carreados aos autos, fazendo prova suficiente das contratações refutadas.

Nesse sentido, para elidir os débitos impugnados - comprovadamente existentes e exigíveis -, deveria o autor ter produzido prova de fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da ré, o que, todavia, deixou de fazer. E não se diga que tal prova é diabólica, pois poderia ser produzida, por exemplo, mediante a apresentação dos comprovantes de pagamento das faturas que deram origem aos apontamentos impugnados.

Destarte, é forçosa a conclusão de que a ré agiu em regular exercício de direito ao proceder com as inscrições, não havendo de se falar em dever de reparação de qualquer ordem.

Ad argumentandum tantum, ainda que a ré não tivesse demonstrado a higidez das contratações, seria preciso reconhecer que o nome do autor não foi inscrito no cadastro de inadimplentes da Serasa em razão das dívidas assinaladas, mas, exclusivamente, na plataforma Serasa Limpa Nome, cujo acesso é restrito.

Como é cediço, as informações inseridas em tais plataformas de negociação (Serasa Limpa Nome, Acordo Certo e afins) não são visíveis a terceiros, o que inviabiliza o seu tratamento pelas entidades fornecedoras de crédito.

E, a despeito dos esforços do autor nesse sentido, não ficou demonstrada a utilização dos dados inseridos na Serasa Limpa Nome para a realização da análise de gestão de risco ofertada pela empresa Serasa Experian.

Primeiro porque, para a formação do score de crédito, são levadas em consideração as mais diversas questões, como hábitos de pagamento e evolução financeira.

Segundo porque, de acordo com os critérios de cálculo de risco divulgados pela Serasa Experian em seu sítio eletrônico, somente reduzem o score as dívidas constantes em seu próprio cadastro de inadimplentes, ou naquele pertencente à empresa SPC Brasil. Significa dizer que o pagamento das dívidas inseridas na Serasa Limpa Nome apenas tem o condão de aumentar a pontuação do consumidor.

A esse respeito, oportuna a transcrição de parte do voto do I. Des. Rômulo Russo na apelação nº 1001221-08.2022.8.26.0300:

Com efeito, os critérios de cálculo do risco de

concessão de crédito são definidos singularmente por cada banco de dados, devendo, contudo, serem divulgados no respectivo sítio eletrônico, na forma do art. 7-A, § 1º, da Lei nº 12.414/2011, in verbis:

"Art. 7º-A Nos elementos e critérios considerados para composição da nota ou pontuação de crédito de pessoa cadastrada em banco de dados de que trata esta Lei, não podem ser utilizadas informações:

§ 1º O gestor de banco de dados deve disponibilizar em seu sítio eletrônico, de forma clara, acessível e de fácil compreensão, a sua política de coleta e utilização de dados pessoais para fins de elaboração de análise de risco de crédito".

No que tange ao banco de dados gerido pela SERASA, dentro da hipótese que se atrela ao julgamento em foco, somente reduzem o escore de crédito as dívidas vencidas e negativadas informadas pelas empresas à Serasa ou ao SPC Brasil e as prestações pertinentes a contratos de crédito vencidas nos últimos doze meses que tenham sido inadimplidas, consoante os critérios divulgados pela plataforma, in verbis:

"Como a Serasa calcula o seu Serasa Score 2.0?

43.6% Pagamento de crédito

19.3% Consultas para serviços de crédito

19.1% Histórico e pagamento de dívidas

18% Crédito contratado e tempo de uso do crédito

Pagamento de crédito

Sempre que você tem algum tipo de crédito contratado no mercado - seja um empréstimo, financiamento, cartão de crédito ou parcelamento em loja -, as empresas podem enviar informações de pagamento de faturas e parcelas dos últimos 12 meses para a Serasa. Quando você paga essas contas em dia, esse comportamento tem um peso muito importante para fazer o seu score aumentar (e, quando não paga, para diminuir).

[...] Histórico e pagamento de Dívidas

Para calcular o seu score, a Serasa também analisa as suas dívidas. E o que nós consideramos como dívidas? Suas contas vencidas e negativadas informadas pelas empresas à Serasa ou ao SPC Brasil.

Nesse critério, levamos em conta as suas dívidas ativas (contas que você ainda não pagou nem negociou e estão anotadas no cadastro de inadimplentes da Serasa), que impactam negativamente o seu score, e as regularizadas, que impactam positivamente o seu score".

(<https://www.serasa.com.br/lno/static-webfiles/score/manual-do-score/Manual%20do%20Serasa%20Score%2020.pdf>)

Por conseguinte, as dívidas não negativadas que tenham sido inseridas na plataforma "Serasa limpa nome" para renegociação, somente são capazes de influir no escore de crédito para elevá-lo, caso sejam renegociadas e solvidas.

(Apelação nº 1001221-08.2022.8.26.0300, Rel. Des. RÔMOLO RUSSO, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 24.04.2023)

Dessa forma, não haveria como reconhecer o nexó causal entre a conduta da apelada (inserção das dívidas na plataforma Limpa Nome) e a redução do score do apelante.

Irretocáveis, portanto, os termos da r. sentença, os quais mantenho por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais adoto integralmente como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do E. TJSP, *in verbis*: "*nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*".

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e, com fulcro no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários devidos aos patronos da ré para 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade de justiça concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É meu voto.

Des. GOMES VARJÃO
Relator