



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007136-43.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante THAIANE SIMÃO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

★

VOTO N° : 34.202
APELAÇÃO N° : 1007136-43.2024.8.26.0405
COMARCA : OSASCO — 8ª VARA JUDICIAL
APELANTE : THAIANE SIMÃO DA SILVA
APELADA : TELEFÔNICA BRASIL S.A
JUÍZA : GILVANA MASTRANDÉA DE SOUZA

* AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Demandante que alega prejuízo por cobrança indevida da prestadora do serviço de telefonia, em razão da inclusão de seu nome na plataforma de renegociação de débitos “Serasa Limpa Nome”, por dívida indicada, vencida no ano de 2020, cuja contratação alega desconhecer. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que insiste na condenação da ré ao pagamento de indenização moral. EXAME: Cobrança indevida que, à mingua de insurgência recursal por parte da ré, restou incontroversa. Inclusão do nome da autora na plataforma de serviço “Serasa Limpa Nome”, que se equipara a cadastro negativo no mercado de crédito. Plataforma que interliga credores e devedores para efeito de negociação dessa dívida pendente, que quando devida reflete exercício regular de direito da parte credora frente à devedora. Caso dos autos que constitui espécie de negativação, ainda que restrita, gerando abalo no mercado de crédito contra o consumidor, com transtorno que vai além do mero aborrecimento. Dano moral caracterizado pela conduta da demandada que, sopesadas as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, comporta arbitramento em R\$ 5.000,00. Correção monetária que deve ter incidência a contar deste arbitramento, “ex vi” da Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça, e juros de mora que devem ter incidência a contar da restrição indevida, por versar o caso responsabilidade civil extracontratual, “ex vi” da Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça. Verbas sucumbenciais que devem ser arcadas pela ré, arbitrada a honorária devida ao Patrono da autora em quantia correspondente a quinze por cento (15%) do valor da condenação. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PROVIDO.*

Vistos.

Trata-se de *Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c.. Indenização por Danos Morais* ajuizada pela apelante contra a apelada alegando que “... *teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, em razão de dívida decorrente do contrato nº 1304781908-AMD, com vencimento na data de 26/03/2020, no valor de R\$ 191,57 que desconhece. Requereu a tutela de urgência consistente na exclusão do apontamento com cominação de astreintes. Ao final, pugnou pelo reconhecimento de inexistência de contratação e inexigibilidade do débito apontado, com a condenação da ré a indenização por danos morais no valor equivalente a 100 (cem) vez o que está sendo cobrado. Argumenta que deve ser indenizada em razão da perda do tempo hábil/desvio produtivo pela via crucis para contestar o débito administrativamente, que não fora cancelado. Com a inicial, juntou documentos (fls. 54/69). Deu à causa o valor de R\$ 19.157,00*”, conforme relatado na fl. 370.

A MM^a. Juíza “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais apenas para declarar a inexigibilidade do débito em questão derivado do número do contrato 1304781908-AMD, correspondente ao valor de R\$ 191,57, abstendo-se a parte ré de efetuar a cobrança da dívida por qualquer meio, excluindo-se do sistema do Serasa Limpa Nome conforme extrato de fls. 57/58 O processo é extinto com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC). Diante da sucumbência mínima da parte ré, condeno a autora ao pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios de 10% do valor da causa atualizado, na forma do art. 85, §2º, do CPC. Fica ressalvado que*

a autora é beneficiária da justiça gratuita, logo, fica suspensa a exigibilidade da cobrança do valor da autora (“sic”, fls. 370/374).

A autora apela insistindo no acolhimento total do pedido inicial, com a condenação da ré ao pagamento de indenização moral (fls. 377/422).

Anotado o Recurso (fl. 423), a ré apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 426/434).

É o relatório, adotado o de fls. 370/371.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o r. entendimento da MM^a. Juíza “*a quo*”, o Recurso merece prosperar.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte da ré contra a sentença apelada, restou incontroversa nos autos a inexigibilidade da cobrança questionada na inicial, recaindo a discussão recursal sobre o pedido de indenização moral.

No que tange a essa pretensão, cumpre observar que a ocorrência de dano moral indenizável pressupõe ofensa a direito da personalidade, que é conceituado como um direito inerente à

pessoa humana e à sua dignidade, tendo sido expressamente tutelado no ordenamento jurídico brasileiro, conforme os artigos 11 a 21 do Código Civil e diversos dispositivos constitucionais, especialmente o artigo 5º da Constituição Federal, podendo ainda ser implícitos, como o direito ao esquecimento (v. REsp 613.374/MG e REsp 1.334.087/RJ).

Quanto à reparação do prejuízo decorrente de ato atentatório a direito de personalidade, embora entendimento antes sustentado em sentido contrário para casos similares ao dos autos, esta Magistrada passou a entender que não exige a comprovação efetiva do dano por configurar-se “*in re ipsa*”.

Verifica-se, no caso concreto, a ocorrência de real ofensa a direito de personalidade, de forma suficiente a justificar a pretensão indenizatória. A autora sofreu cobrança indevida com repercussão em sua vida privada, em decorrência da inclusão de seu nome no cadastro do serviço denominado “*Serasa Limpa Nome*” que, já se viu, interliga credores e devedores objetivando a quitação do débito anotado, com promessa de “*melhora no score*”.

Assim, forçoso reconhecer que o transtorno padecido pela autora superou efetivamente a esfera do mero aborrecimento do cotidiano, causando a ela dano moral indenizável, que no caso comporta arbitramento em R\$ 5.000,00, ante as circunstâncias específicas do caso concreto e os parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade, para ser paga com correção monetária pelos índices adotados para cálculos judiciais a contar deste arbitramento, “*ex vi*” da

Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça (*“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”*), e de juros de mora pela taxa de um por cento (1%) ao mês a contar da inclusão do nome da autora na plataforma em questão, por versar o caso responsabilidade civil extracontratual, *“ex vi”* da Súmula 54 do C. Superior Tribunal de Justiça (*“Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual”*).

Essa indenização servirá para compensar o padecimento da autora sem implicar enriquecimento sem causa, bem ainda para punir a demandada, desestimulando a reiteração dessa prática abusiva e danosa.

Cumprе observar que a indenização concedida em valor inferior ao pleiteado pela autora para a reparação moral não implica sucumbimento parcial, *“ex vi”* da Súmula 326 do C. Superior Tribunal de Justiça (*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*).

Bem por isso, a ré deve arcar sozinha com as custas e as despesas processuais, além da verba honorária devida ao Patrono da autora.

Resta o acolhimento do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1045922-81.2023.8.26.0506

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Telefonia*

Relator(a): *Luis Roberto Reuter Torro*

Comarca: *Ribeirão Preto*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *11/11/2024*

Data de publicação: *11/11/2024*

Ementa: APELAÇÃO – Consumidor – Cobrança indevida – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Apelo da consumidora – Dano moral verificado – Plataforma "Serasa Limpa Nome" que possui características de cadastro de inadimplentes e tem potencial para reduzir "score" e impactar a imagem do inscrito perante o mercado de crédito – Apontamento irregular que gera dano presumido ("in re ipsa") – Indenização de R\$ 5.000,00 arbitrada com esquite nas circunstâncias da hipótese concreta e em casos análogos julgados por esta C. Câmara – Atribuição da integralidade do ônus da sucumbência à fornecedora – Sentença reformada – Recurso PROVIDO.

1000029-14.2022.8.26.0438

Relator(a): *Rogério Murillo Pereira Cimino*

Comarca: *Penápolis*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *13/05/2022*

Data de publicação: *13/05/2022*

Ementa: APELAÇÃO. TELEFONIA. COBRANÇA DE DÍVIDA PRESCRITA. IMPOSSIBILIDADE. INSERÇÃO DO NOME EM PLATAFORMAS COMO "SERASA LIMPA NOME", "ACORDO CERTO", OU QUALQUER OUTRA, POR DÍVIDA PRESCRITA, CARACTERIZA ATO ILÍCITO PASSÍVEL DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou procedente, em parte, a ação, para o efeito de declarar a inexigibilidade das dívidas descritas na inicial. Inconformismo da parte autora. Ao prescrever, uma obrigação transforma-se em natural. Ela continua existindo, mas não pode o credor exigir a prestação, pois carece de pretensão. Uma vez extinta a pretensão, extingue-se, conseqüentemente, o direito de cobrança das referidas dívidas, seja por meios judiciais, seja por meios extrajudiciais. Em relação às plataformas, tais como "SERASA LIMPA NOME" e "ACORDO CERTO", é permitido, de forma simples e gratuita a qualquer pessoa física ou jurídica consultar os débitos do consumidor, sem sequer registrar quem fez esta consulta, o que facilmente pode ser utilizado pelos fornecedores para negar crédito ao consumidor, de modo que se equipara à inscrição do débito, junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, vez que constitui cadastro de mau pagadores, amplamente acessível aos fornecedores que podem utilizá-lo para restringir crédito. Trata-se, pois, de ferramenta travestida de informativa em prol dos devedores, permitindo negociações de dívidas prescritas, de modo a permitir que o "score" aumente e com isso o consumidor possa adquirir crédito, mas que tem cunho depreciativo para aquele que tem seu nome lançado na referida plataforma. Manter débitos prescritos acessíveis a qualquer pessoa, em referidas plataformas, viola frontalmente o disposto no artigo 43, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece o limite de cinco anos para a manutenção de informações

negativas em cadastro de restrição ao crédito. Danos morais devidos, fixados em R\$ 5.000,00. Sentença reformada, em parte. Recurso da parte autora provido, negado provimento ao recurso da parte ré.

1022294-08.2023.8.26.0007

Classe/Assunto: Apelação Cível / Assinatura Básica Mensal

Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 29/10/2024

Data de publicação: 29/10/2024

*Ementa: APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória por danos morais. Sentença de parcial procedência, rejeitando o pedido de condenatório. Inconformismo da parte autora. Acolhimento. **Em relação às plataformas, tais como "SERASA LIMPA NOME" e "ACORDO CERTO", é permitido, de forma simples e gratuita a qualquer pessoa física ou jurídica consultar os débitos do consumidor, sem sequer registrar quem fez esta consulta, o que facilmente pode ser utilizado pelos fornecedores para negar crédito ao consumidor, de modo que se equipara à inscrição do débito, junto aos Órgãos de Proteção ao Crédito, vez que constitui cadastro de mau pagadores, amplamente acessível aos fornecedores que podem utilizá-lo para restringir crédito. Trata-se, pois, de ferramenta travestida de informativa em prol dos devedores, permitindo negociações de dívidas, de modo a permitir que o "score" aumente e com isso o consumidor possa adquirir crédito, mas que tem cunho depreciativo para aquele que tem seu nome lançado na referida plataforma. Danos morais configurados. Sentença reformada em parte. Recurso provido.***

Impõe-se, pois, o acolhimento do Recurso para condenar a ré a pagar para a autora indenização moral de R\$ 5.000,00, com correção monetária a contar deste julgamento mais juros de mora a contar da inclusão do nome da autora na plataforma em questão, arcando a demandada com o pagamento das custas e despesas processuais além da verba honorária devida ao Patrono da autora, que é arbitrada em quinze por cento (15%) do valor da condenação, “*ex vi*” do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, ficando mantida no mais a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos.

Diante do exposto, dá-se provimento ao Recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora