



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436499

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016468-64.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NEUZA PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SERASA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.824.

Apelação nº 1016468-64.2024.8.26.0007.

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Itaquera - 1ª Vara Cível.

Apelante: Neuza Pereira dos Santos.

Apelado: Serasa Sociedade Anônima.

Juiz (a): Alessandro Marcondes França Ramos.

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços – Ação de obrigação de fazer, com pedido de reparação de dano moral – Autor/apelante que busca obstar a ré de disponibilizar seus dados em plataforma digital ligada à proteção de crédito, sob o argumento de violação de privacidade – Discorre também sobre o recebimento de publicidade exagerada e irregular, destinada ao convencimento da contratação – Sentença de improcedência – Regularidade – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/18) que determina conceito de “dados sensíveis” e dispensa a exigência do consentimento para divulgação de dados manifestamente públicos – Ausência de comprovação de vazamento de dados – Argumentação genérica de dano não comprovado que não comporta acolhida – Litigância de má-fé, contudo, não configurada na hipótese – Ação julgada improcedente - Sentença reformada em parte, para afastar a condenação por litigância de má-fé reconhecida – Recurso da autora provido em parte para tal fim.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 277/290, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer, com pedido de reparação de dano moral, movida por **Neuza Pereira dos Santos** contra **Serasa Sociedade Anônima**, e extinguiu o processo com fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC. Considerou não existir qualquer vício do serviço ou violação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados – 13.709/18) nem tampouco configuração de dano moral indenizável ou qualquer conduta irregular da ré. Condenou a autora por litigância de má-fé e arbitrou multa de 9,99% do valor da causa em favor da ré, nos termos dos artigos 81 e 96 do CPC. Por fim, em virtude do princípio da sucumbência, impôs à

vencida o pagamento das custas e despesas contratuais, além de honorários arbitrados em 15% (quinze por cento) do valor atribuído à causa, observada a justiça gratuita concedida.

Em suas razões recursais busca a autora a reforma da sentença. Alega revelia da ré não reconhecida e considera equivocada a r. sentença, pois demonstrou de forma suficiente a existência de violação ao seu direito de personalidade, e que a irregular postura da ré (ora apelada) permitiu o vazamento de dados seus considerados sensíveis, o que configura “ação criminosa cibernética” (fl. 297).

Argumenta que não é litigante de má-fé e que é indevida a punição imposta, que deve ser afastada. Afirma que é incontroverso o fato de que ré (*Serasa Sociedade Anônima*) comercializa informações, o que se mostra inadequado (fl. 296) e ressalta existir ação civil publica na qual se discute vazamento de dados pelo Serasa (fl. 298). Colaciona julgados sobre o tema, aponta que o sigilo das informações armazenadas é obrigação da apelada, que possui responsabilidade por eventuais falhas em virtude da teoria do risco do negócio. Pede o provimento do recurso, para que seja anulada a sentença e reconhecida a revelia da ré. Subsidiariamente, requer a reforma, para que seja julgada procedente a ação, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) afastada a condenação por litigância de má-fé (fls. 293/314).

Contrarrazões a fls. 318/331.

É o relatório.

O recurso comporta juízo de admissibilidade positivo, eis que presentes os requisitos legais.

A respeitável sentença merece parcial reparo.

De pronto, observo que deve de fato ser reconhecida a revelia da ré. Isso porque ao AR (Aviso de Recebimento) de fl. 113 retornou positivo em 06.08.24. Assim, o prazo de 15 (quinze) dias para apresentação da contestação teve início em 07.08.24, finalizado em 27.08.24. Logo, intempestiva a contestação, apresentada apenas em 28.08.24 (fls. 114/128) o que foi inclusive certificado a fl. 276.

Assim, deve ser reconhecida a revelia da ré. A presunção das alegações de fato expostas pela autora (ora apelante) contudo, não é absoluta e deve ser amparada em provas que indiquem a verossimilhança do direito perseguido (artigo 344 e seguintes do CPC) o que não se verifica na hipótese. Logo, a revelia da apelada “in casu” não tem o condão de afastar o decreto de improcedência da ação, como pretende a apelante.

Trata-se de ação de obrigação de fazer

com pedido de reparação de dano moral, movida por *Neuza Pereira dos Santos* (ora apelante) contra *Serasa Sociedade Anônima* (ora apelada). Afirmar ter buscado ofertas de serviços da ré, que após análise não chegaram a ser contratados. Ocorre que passou a receber publicidade e ofertas de forma exagerada, o que configura “terrorismo psicológico”. Ainda, tomou ciência de que dados sensíveis seus estariam sendo divulgados (ou vendidos) pela ré, o que fez com que sofresse com tentativas de golpes realizadas por terceiros fraudadores. Pontua inexistir autorização para divulgação de seus dados. Pretende compelir a ré a excluir seus dados de seu cadastro interno, e obter indenização pelos prejuízos morais suportados, no valor sugerido de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Concedido à autora/apelante o benefício da justiça gratuita (fl. 117). Contestação a fls. 114/251 (intempestiva). Réplica a fls. 256/275.

Sobreveio a r. sentença de fls. 277/290, que julgou improcedente a ação e condenou a autora por litigância de má-fé.

Apesar das genéricas alegações ventiladas pela autora/apelante, que não indica em nenhum momento de forma objetiva qualquer elemento que demonstre ter a ré efetivamente promovido o vazamento de seus dados pessoais, existe coerência na narrativa apta a justificar o conhecimento da demanda. Ou seja, conforme constou da sentença “embora a inicial não observe a melhor

técnica jurídica, “optando por narrativos pouco fundadas nos eventos concretos, fazendo apenas ilações”, permite a defesa da ré (fl. 278, terceiro parágrafo).

Trata-se, outrossim, de questão bastante conhecida desta Câmara Julgadora, que tem por base questionamento acerca da regularidade da postura adotada por plataformas de proteção ao crédito na elaboração de cadastro de inadimplentes (dentre as quais a ré *Serasa Sociedade Anônima*).

De pronto, observo que não se olvida estarem os dados dos consumidores protegidos por sigilo, nos termos do artigo 43 do Código Consumerista (Lei nº 8.078/90).

Sobre o tema, contudo, importante ressaltar que a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/18) disciplina em seu artigo 5º, inciso II, quais são os dados sensíveis a serem protegidos. Confira-se: “*considera-se dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural*”.

A Lei do Cadastro Positivo (12.414/11), outrossim, afirma em seu artigo 7º-A, inciso I, que “*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 que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito e aquelas relacionadas à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, ao sexo e às convicções políticas, religiosas e filosóficas”.

Os dados da autora, outrossim, não foram “in casu” divulgados pela ré de forma indevida. Não há comprovação de divulgação, promoção ou mesmo “vazamento” de informações sensíveis, sendo os dados compartilhados apenas aqueles tendentes à análise de histórico de crédito (para os quais não se exige anuência ou comunicação prévia em cada análise ao consumidor).

O fato de integrar a ré *Serasa* como parte na ação civil pública, na qual se discute a segurança de seu sistema de armazenamento de informações, conforme ressaltado pela apelante a fl. 298, ademais, não implica em presunção de que supostos dados (sequer pormenorizados) da autora tenham sido efetivamente vazados ou gerado suposto prejuízo a ser indenizado. As alegações da recorrente, repita-se, mostram-se genéricas e inaptas ao fim pretendido.

Não é demais ressaltar, também, que o sistema de proteção ao crédito, muitas vezes denominado “Credit Scoring” constitui prática autorizada. Sobre o tema, já amplamente debatido, existe inclusive posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça fixado em se de recurso repetitivo (REsp. 1.419.697/RS), cuja ementa se encontra transcrita na r. sentença (fls. 113/115).

Sobre a questão, têm-se também a Súmula 550 (*“A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.”*) e o Tema 710 (*“O sistema “credit scoring” é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito”, ambos do C. Superior Tribunal de Justiça.*

Na mesma esteira, os julgados recentes desta Câmara Julgadora a seguir ementados:

“DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame Ação condenatória de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral, com pedido de tutela de urgência, ajuizada contra Serasa. A autora alega comercialização de seus dados pessoais sem consentimento. Sentença de improcedência, com condenação da autora ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, cuja exigibilidade está suspensa. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a legalidade da divulgação e comercialização de dados pessoais pelo réu sem consentimento prévio da autora. III. Razões de Decidir 3. A Lei n.º 12.414/2011 permite a formação e consulta a bancos de dados para proteção ao crédito, sem necessidade de

consentimento prévio. 4. A Lei n.º 13.709/18 (LGPD) não considera sensíveis os dados utilizados, como CPF e endereço, que são obtidos de registros públicos. A utilização de score de crédito é prática legal, conforme Súmula 550 do STJ. IV. Dispositivo 5. Sentença mantida. Recurso não provido”. (TJSP – Apelação nº 1022232-91.2021.8.26.0506 – Rel. Des. João Antunes – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 03.04.2025).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que se insurge contra a disponibilização de seus dados em plataforma digital mantida pela ré (Acerta Cadastral). Sistema de proteção ao crédito (Credit Scoring). Prática autorizada pela Lei Geral de proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como pela Lei do Cadastro Positivo (Lei nº 12.414/2011). Acesso a dados pessoais não sensíveis para fins de proteção ao crédito. Possibilidade. Anuência do consumidor. Desnecessidade. Acesso restrito. Inexistência de ato ilícito. Matéria pacificada pelo Tema 710 (Resp 1.419.697/RS) e Súmula 550 do STJ. Sentença mantida. Recurso não provido”. (TJSP – Apelação nº 1005327-93.2024.8.26.0477 – Rel. Des. Mary Grün – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 31.03.2025).

“APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Insurgência da parte autora contra a disponibilização de dados pelos serviços "ACERTA Essencial", "ACERTA Intermediário", "ACERTA Completo" e "DATAPLUS", oferecidos pela empresa ré – A

utilização de escore de crédito é prática comercial legal e permitida pela Lei nº 12.414/11, sendo desnecessário o consentimento prévio e expresse do consumidor para a disponibilização de informações em relatório de consulta com a finalidade de proteção ao crédito – Súmula 550 e Tema 710 do Superior Tribunal de Justiça – Os dados utilizados envolvem basicamente a qualificação do consumidor, o que não é acobertado por um mínimo de sigilo e cujo conhecimento por terceiro em nada macularia qualquer direito de personalidade – Precedentes desta Corte – Negado provimento” (TJSP – Apelação nº 1000537-22.2024.8.26.0233 – Rel. Des. Hugo Crepaldi – 25ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 31.01.2025).

Ausente postura inadequada da apelada, não há que se falar por consequência lógica em dano moral indenizável.

Parcial provimento, contudo, merece o apelo interposto pela autora, apenas para afastar a condenação por litigância de má-fé.

Embora tenha a apelante alegado sem provas suposto vazamento de dados sem qualquer comprovação de tais assertivas, não vislumbro conduta irregular ou intenção de levar o Judiciário à erro, conforme apontado na r. sentença, mas apenas o regular exercício do direito de ação, sem que contudo o alegado fosse comprovado. Os documentos trazidos aos autos não se revelam indevidos, apenas nada provam.

Assim, não configurada quaisquer das hipóteses previstas no artigo 80 do Código de Processo Civil, não há como se manter a pena imposta na sentença. Desta feita, de rigor o afastamento da multa por litigância de má-fé, mantida quanto ao mais incólume a r. sentença que julgou improcedente a demanda.

Sem majoração em fase recursal (artigo 85, § 11º, do CPC) diante do parcial provimento do recurso interposto.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para afastar a multa por litigância de má-fé, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora