



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

**29ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2025.0000440486**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003593-76.2024.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante DELICIA APARECIDA MOREIRA ZIVIERI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BOA VISTA SERVICOS S A.

**ACORDAM**, em 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**FABIO TABOSA**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**29ª Câmara de Direito Privado**

**Apelante: Delícia Aparecida Moreira Zivieri**

**Apelada: Boa Vista Serviços S/A.**

**Apelação nº 1003593-76.2024.8.26.0358 – 3ª Vara de Mirassol**

**Voto nº 31.631**

**Responsabilidade civil extracontratual. Demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Divulgação de número de telefone da consumidora por órgão de proteção ao crédito. Inexistência de ilicitude. Informação que não pode ser reputada como dado sensível. Disponibilização em contexto de relatório para análise de risco de crédito e a ele pertinente. REsp nº 1.419.697/RS (Tema nº 710). Desnecessidade de prévia notificação ou consentimento da consumidora para a utilização de escore de crédito. Distinção feita pela Corte Superior no REsp n. 1.758.799/SP que não se aplica ao caso concreto. Dano moral não caracterizado. Sentença de improcedência mantida. Apelo desprovido.**

**VISTOS.**

A r. sentença de fls. 265/271 julgou improcedente demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais, fundada na divulgação alegadamente indevida, por órgão de proteção ao crédito, do número de telefone da autora; considerou o MM. Juiz, para tanto, a licitude da manutenção do cadastro positivo ou “*credit scoring*” pela ré, obtidos pela autorização de atuação na área de proteção ao crédito. Ponderou, outrossim, não ter o número telefônico natureza de dado sensível e, por isso, a manutenção da referida informação no banco de dados dispensaria a anuência e aprovação da consumidora. Reconheceu, ademais, a falta de demonstração pela autora quanto ao fato ter implicado excessiva importunação ou cobrança indevida, ressaltando a inexistência de qualquer negativação.

Apela a autora (fls. 274/289), argumentando o equívoco da r. sentença, por não se tratar a demanda de questionamento sobre a pontuação de *score*, mas de divulgação do número de telefone. Insiste, outrossim, na ilicitude da divulgação

do número de telefone, aduzindo a necessidade de comunicação do consumidor no tocante à abertura de qualquer tipo de cadastro em seu nome, citando o art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor. Repisa ser vedado pela Lei 12.414/11 a anotação de informações excessivas não vinculadas à análise de risco de crédito, argumentando ser direito do consumidor solicitar o cancelamento da divulgação de tais cadastros quando solicitado. Acena com a violação ao seu direito de intimidade e privacidade, garantidos constitucionalmente, reiterando fazer jus à indenização pelos danos morais experimentados. Repisa, por derradeiro, a não aplicação do entendimento do REsp nº 1.419.697/RS (Tema nº 710) aos autos, visto que a controvérsia no caso cingir-se-ia à cadastro de dados pessoais (banco de dados) de consumidor, e não à divulgação de análise de crédito. Bate-se, em tais termos, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de procedência.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, sem apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (cf. fl. 298); deixou a apelante, outrossim, de recolher as custas de preparo, por ser beneficiária da gratuidade processual.

**É o relatório.**

Não prospera o inconformismo.

Gira a discussão em torno da licitude da conduta da ré, gestora de cadastro de proteção ao crédito, em divulgar o número de telefone da autora sem sua prévia autorização.

Pois bem. Esclareça-se, inicialmente, que o número de telefone não pode ser considerado como um dado sensível, classificação relacionada, pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, com dados pessoais 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*” (art. 5º, II).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

**29ª Câmara de Direito Privado**

A divulgação do número de telefone da autora, de outro lado, está atrelada, ao que consta, a consulta confidencial exclusiva para a concessão de crédito, disponibilizado pelo órgão de proteção de dados para auxiliar na avaliação de risco, cuja licitude já foi pacificada pelo Tema nº 710 do STJ, com o julgamento do REsp nº 1.419.697/RS, sob a técnica dos recursos repetitivos, como bem indicado na r. sentença.

Não socorre à autora, outrossim, a distinção que busca fazer entre o precedente acima e o REsp nº 1.758.799/MG, o qual definiu a distinção entre o sistema de *credit score* e bancos de dados, estabelecendo, para estes últimos, a necessidade de comunicação prévia do consumidor, à luz do § 2º do art. 43 do CDC, uma vez que, embora a autora questione a divulgação do número de telefone, o relatório de fls. 31//34 está essencialmente vinculado ao sistema *credit scoring*, que constitui um modelo estatístico, e não puro cadastro ou banco de dados propriamente dito.

Pondera-se, ademais, que a disponibilização do número de telefone para potenciais credores, não obstante a resistência da autora, é de interesse do mercado para fins de recuperação de crédito ou mesmo obstar fraudes, o que dispensa o consentimento do consumidor.

Não é demais ponderar, outrossim, não ter a autora relatado qualquer consequência prática da disponibilização da informação, como mensagens e ligações excessivas a justificar a reparação pretendida. E o dano moral, como cediço, para justificar hipótese de reparação pecuniária autônoma, não pode tomar por base aborrecimentos ou contratempos da vida cotidiana, ainda que determinados por condutas eventualmente irregulares de outrem, sob pena não só de banalização do instituto, como também de criação de situação insustentável e indesejável do ponto de vista social, com a monetarização de todos os conflitos interpessoais.

Em casos semelhantes, enfim, já decidiu esta C. 29ª Câmara de Direito Privado:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL - Alegação de indevida*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**São Paulo**

**29ª Câmara de Direito Privado**

*divulgação do número do telefone de consumidora em cadastro de proteção ao crédito - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Cadastro reputado lícito no julgamento submetido ao regime dos recursos repetitivos do Superior Tribunal de Justiça - REsp nº 1.419.697/RS (Tema nº 710) - Súmula 550 do Superior Tribunal de Justiça - Inexistência de ato ilícito - Indenização inexigível - Sentença mantida - Recurso desprovido” (Apelação nº 1000769-55.2021.8.26.0648, Rel. Des. Carlos Henrique Miguel Trevisan, j. 11/5/2022).*

Nesse sentido, preserva-se a solução adotada em Primeiro Grau. Ficam, em função desse desfecho, elevados os honorários advocatícios sucumbenciais a cargo da autora, à luz do art. 85, § 11, do CPC, de 15% (quinze por cento) para 20% (vinte por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade vigente.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao apelo.

**FABIO TABOSA**

**Relator**