



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447523

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039377-13.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelada LOJAS RENNER S/A, é apelada/apelante MARILEI APARECIDA TAKASHI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da ré e não conheceram do recurso adesivo da autora, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1039377-13.2022.8.26.0576

Apelantes e reciprocamente apelados: Lojas Renner S.A. e Marilei Aparecida Takashi (Justiça gratuita)

Comarca: São José do Rio Preto – 3ª Vara Cível

Juiz (a) de 1º Grau: Glariston Resende

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 32335

DIREITO DO CONSUMIDOR – OBRIGAÇÕES – CARTÃO DE CRÉDITO – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de parcial procedência – Débito não reconhecido inscrito em plataforma de negociação – Ré que descurou de seu ônus de apresentar quaisquer elementos de prova idôneos que pudessem evidenciar a existência do débito – Pedidos de inexistência e exclusão da plataforma “Serasa Limpa Nome” bem acolhidos – Danos morais – Inocorrência – Dívida que não foi inserida em cadastro restritivo – Plataforma de negociação que não se confunde com os cadastros de maus pagadores, e, principalmente, não ostenta publicidade a terceiros, uma vez que só pode ser acessada pelo consumidor, mediante login e senha pessoal – Indenização desconstituída – Ação parcialmente procedente – Decaimento recíproco – Ônus adequados – Sentença parcialmente modificada – **Recurso da ré parcialmente provido e recurso adesivo da autora não conhecido.**

Trata-se de recursos de apelação e adesivo interpostos contra a r. sentença proferida em 04/11/2024 (fls. 177/179), de relatório adotado, que julgou parcialmente procedente a ação para “1) *CONCEDER a liminar para a imediata exclusão do nome da parte autora do cadastro de maus pagadores*; 2) *DECLARAR inexigível o débito informado na inicial*; 3) *CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária desde esta data (do arbitramento Súmula n. 362 do C.STJ) e juros legais moratórios de 1% a.m. (art. 406, CC; art. 161, §1º, CTN) também desde esta data, até 28/08/2024, a partir do qual a correção monetária e juros de mora serão substituídos pela Taxa SELIC; ensejo em que EXTINGO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO, com fulcro no art. 487, I, do N.C.P.C. Arcará o réu com as custas e honorários ao advogado do autor, verba que*

arbitro em 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação”.

Apelo da ré (fls. 182/191) alegando, em síntese, que inexistente nos autos qualquer prova de que o nome da autora tenha sido negativado junto aos órgãos de restrição ao crédito; que a inclusão da dívida na plataforma Serasa Limpa Nome não constitui negativação ou registro de inadimplência, tratando-se de plataforma de negociação, de caráter privado, sem qualquer publicidade ou impacto no *score*, de modo que não há dano moral indenizável; e, discorre sobre o Enunciado TJSP 11 e Tema TJSP 51. Pede provimento para que a ação seja julgada improcedente, e alternativamente a redução do valor da indenização.

Recurso adesivo da autora (fls. 203/206) alegando, em síntese, que o termo inicial de incidência dos juros de mora deve ser alterado para a data do evento danoso, na incidência da Súmula STJ 54, que no caso corresponde a 22/06/2005, quando do vencimento do suposto débito. Pede provimento para modificação parcial da sentença.

Contrarrazões da autora às fls. 198/202; e, contrarrazões da ré às fls. 210/224.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação da ré, interposta em 12/11/2024, é tempestiva e preparada (fls. 192/193). O recurso adesivo da autora, interposto em 11/12/2024, é tempestivo e isento de preparo em razão da gratuidade de justiça deferida (fls. 67/68).

A sentença foi proferida com a fundamentação que segue copiada: “(...) A ação merece a parcial procedência. De início, é de se ressaltar que este juízo, à fl. 152, possibilitou à parte ré a comprovação de seu débito, o que não foi atendido. Se assim o fez, e considerando que não são raros os casos em que prepostos de financeiras simulam contratações inexistentes, quiçá para cumprimento de metas da própria empresa; e considerando que o ônus da prova da autenticidade é da parte que apresentou o documento aos autos, nos termos do art. 429, II, do N.C.P.C.; entendo que não teve a parte ré interesse

de comprovar a autenticidade do contrato e, por conseguinte, a contratação com a parte autora. E, neste tocante, o contexto favorece a tese da demandante. Mostra-se relevante a consideração de que a parte demandante está equiparada à figura da vítima de que trata o art. 101, inc. I, do Código de Defesa do Consumidor. A ação foi motivada pelo fornecimento de produtos (crédito) sem uma regular/válida contratação. Em outro dizer: sem que o autor fosse o real contratante. Destaca-se: (...) Na situação em tela, não é somente a alegação de fato negativo puro que desloca à ré o ônus de comprovar a regularidade das contratações. Aplica-se, ainda, o disposto no art. 6º, inc. VIII, da Lei n. 8078/90 e no já referido acima art. 389, inc. II, do CPC, sendo ela a fornecedora de serviços/produtos. Não há nem como aferir se a ré tomara, de fato, todas as precauções que estavam ao seu alcance e que lhes eram exigíveis para a celebração do contrato. Qualquer situação anormal/excepcional devia ser provada por elas, pois o que se pode concluir pelas regras de experiência comum, subministradas pelo que ocorre no cotidiano (art. 335, CPC), é que é sobremaneira incomum que alguém se apresente com documentos alheios e não possa ser notado durante todo tempo do transcorrer da negociação. Ademais, ante o grande número de falsários que infelizmente atuam em vários ramos (especialmente no de atuação da ré), é exigível a adoção de todas as medidas de precaução e de segurança que estejam ao alcance daquela que fornecerá o bem/serviço. A necessidade deve ser verificada pela fornecedora no momento em que concede/habilita o produto. Os riscos da atividade, como de regra, devem ser suportados pelo empreendedor (no caso: as rés), que dela obtém seus lucros e que, por isso, tem de se acautelar ao máximo, valendo anotar que esses riscos não são normais e previsíveis frente às suas atividades econômicas (arts. 8º e 14 da Lei n. 8078/90). Também por isso a matéria, em se tratando especificamente de contratos bancários, foi pacificada com a edição da Súmula n. 479 do C.STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. A inteligência do preceito é aqui invocável. Daí a procedência da pretensão exclusivamente declaratória. Destarte, procedentes são, de plano, os pedidos da imediata exclusão do nome da autora dos cadastros de maus pagadores pelo débito informado na inicial. Com relação à configuração de danos morais, é certo que a parte autora os suportara, uma vez que teve sua tranquilidade rompida em razão da indevida inclusão do nome da parte autora nos cadastros de maus pagadores. É a angústia daquele que, além de precisar provar que não deve aquilo que lhe cobram (e sem saber porque lhe cobram), vê uma mácula em seu bom nome. Não há como considerar que a hipótese foi de mero aborrecimento ou simples transtorno superável de pronto. É imaginável/presumível a aflição vivida pelo demandante

ao notar à cessação injusta de sua fonte de renda. Assim, evidenciado o transtorno que o fato ocasionou à parte autora, que por indevida inclusão do nome nos cadastros de maus pagadores Serasa Limpa Nome/Acordo Certo, aflita e ansiosa, sentindo-se angustiada, e levando em conta a expressão econômica do patrimônio da ré, sem se olvidar que a indenização por dano moral não tem finalidade de promover enriquecimentos, mas tão-só promover a busca de um conforto que possa minorar o sofrimento suportado (compensação), servindo também de referência para modelar condutas, entendendo adequada a fixação da verba indenizatória em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Trata-se de valor que, ante as circunstâncias deste caso, proporcionará à parte autora uma situação de conforto a reparar/compensar o abalo moral sofrido (...)”.

Como relatado na sentença, a autora alega “*ter sido surpreendida com o apontamento de seu nome nos cadastros de maus pagadores, já que nada deve à requerida. Requereu, assim a suspensão do apontamento de seu nome dos cadastros de maus pagadores, quando também se requer e a declaração de inexigibilidade do débito, bem como a indenização pelos danos morais que diz ter suportado*”.

Juntou a requerente *prints* de consultas junto à Plataforma Serasa Limpa Nome que demonstra a inclusão pela ré de conta atrasada no valor de R\$ 1.212,93, contrato 63080232203, vencida em 22/06/2005 (fls. 44/46).

No caso, por se tratar de relação de consumo, mesmo que por equiparação, incidente é o CDC e a regra de inversão do ônus da prova, consoante art. 6º, VIII, de modo que compete à parte passiva, até porque foi quem negativamente, demonstrar e provar a contratação e débito.

Em contestação a ré alega que o débito é proveniente da contratação e utilização de cartão de crédito, e que as cobranças se limitaram à esfera extrajudicial.

Apresentou a requerida *prints* sistêmicos, “Solicitação de Cartão de Crédito Renner” e extrato de pesquisa junto à Serasa e SCPC (fls. 75, 80/82, 99 e 111/114).

A despeito de a requerida postular a total improcedência da

demanda, não impugnou especificamente os fundamentos da sentença no tocante à ausência de comprovação da dívida, e mesmo que assim não fosse, não foram juntadas faturas do cartão, sendo certo que a proposta de adesão ao cartão de crédito e as telas sistêmicas não comprovam a utilização do plástico, inadimplência e evolução do débito.

E quando intimada a comprovar a dívida a ré se limitou a alegar que *“a compra que gerou o débito em questão foi realizada na modalidade carnê, desta forma não há fatura a ser disponibilizada. E devido ao prazo de 5 anos não é possível disponibilizar os comprovantes de débito pois, neste caso os arquivos já foram descartados”* (fls. 155).

Desse modo, restou bem acolhido o pleito de inexigibilidade e exclusão do débito da plataforma de negociação.

Lado outro, a inclusão de débitos na plataforma “Serasa Limpa Nome” não é, por si só, ato-fato caracterizador de dano moral.

Em consulta ao *site* da Serasa, é possível constatar pelas informações lá existentes que a plataforma digital “Serasa Limpa Nome” é um sistema que informa ao consumidor previamente cadastrado e mediante uso de senha pessoal, a existência de dívidas, para eventual e futura negociação, sem implicar restrição desabonadora em órgãos de proteção ao crédito, sendo que as informações contidas no sistema ficam restritas ao consumidor e a empresa credora, obstando evento caracterizador de dano moral.

Assim consta na página eletrônica da Serasa: *“Quais dívidas podem ser negociadas no site Limpa Nome? Apenas as dívidas disponibilizadas pelas empresas parceiras do Serasa Limpa Nome. É possível negociar dívidas negativadas ou contas atrasadas (não negativadas), lembrando que dívidas vencidas há mais de 5 anos não são negativadas”*; e, também: *“Todas as dívidas no Serasa Limpa Nome em atraso estão registradas no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian? Não. No Serasa Limpa Nome você também pode negociar dívidas em atraso que não estão e/ou serão registradas no cadastro de inadimplentes da Serasa Experian. Ao ingressar no Serasa Limpa Nome não significa,*

necessariamente, que a sua dívida esteja ou será negativada. Você pode consultar a situação da sua dívida em nossa plataforma e tirar dívidas diretamente com a empresa credora. Dívidas vencidas há mais de 5 anos não são incluídas no Cadastro de Inadimplentes” (<https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/faq>)

Nesse sentido:

“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - NEGATIVAÇÃO - SENTENÇA DE EXTINÇÃO, SEM JULGAMENTO DO MÉRITO. Argumentos do apelante que não convencem - Plataforma "Serasa Limpa Nome" que se trata de mero portal para negociação da dívida - Carta de cobrança redigida por terceiro, não havendo indício algum de que agiu em nome da requerida - Ausência de prova de negativação do nome do autor em cadastros restritivos Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação nº 1072617-34.2020.8.26.0100, Rel. Des. Sergio Gomes, j. 15/12/2020).

“APELAÇÃO E ADESIVO - CONTRATOS BANCÁRIOS - ação declaratória de inexigibilidade de débito e de dívida prescrita c.c. indenização por dano moral. Preliminar de ilegitimidade da parte passiva - Rejeição - Demonstração de existência dos débitos. Ausência de comprovação de inscrição deles nos órgãos de proteção ao crédito. Cessão de crédito - Débitos constantes na plataforma "SERASA LIMPA NOME" que não provocam abalo à reputação do nome da autora. Dano moral – Inocorrência - Débitos prescritos. Ausência de situação a apontar a interrupção ou suspensão da fluência do prazo prescricional - Manutenção do pedido declaratório de inexigibilidade de débito prescrito - Sentença de parcial procedência mantida. Majoração da verba honorária - Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015 - Recursos desprovidos.” (Apelação nº 1007358-22.2020.8.26.0576, Rel. Des. Pedro Kodama, j. 03/12/2020).

E o fato de se tratar de dívida inexistente também não constitui hipótese de configuração de danos morais, justamente pelo fato de não ser o

serviço “Serasa Limpa Nome” rol de restrição ao crédito.

Nessa conformidade, precedentes deste E. Tribunal:

*“Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do autor. **Reconhecimento da inexigibilidade dos débitos. Dívida que consta em consulta ao portal de negociação de dívida “Serasa Limpa Nome”. Acesso restrito ao credor e ao devedor. Ausente demonstração de que houve negativação perante terceiros. Danos morais não configurados.** Honorários sucumbenciais que devem ser fixados utilizando-se como critério o §2º, do artigo 85, do Código de Processo. Ausente hipótese de fixação por equidade. Inteligência do Tema 1.076, STJ. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP, 33ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1039432-85.2023.8.26.0007, Rel. Des. Ana Lucia Romanhole Martucci, 14/04/2025).*

*“APELAÇÃO - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais - Sentença improcedência - Recurso da autora - **Pretensão que visa ao reconhecimento de danos morais - Impossibilidade - Ausência de anotação negativa no nome da parte, ou abalo a sua imagem/honra - Dívidas prescritas não inseridas em rol de inadimplentes** – Contas atrasadas disponíveis em plataforma “Serasa Limpa Nome”, cujo acesso é exclusivo ao consumidor para fins de negociação - Dívidas não utilizadas em cálculo do Serasa Score - Dano moral não configurado - Sentença mantida - Recurso da autora desprovido, com majoração de honorários” (TJSP, 17ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1005057-39.2020.8.26.0597, Rel. Des. Irineu Fava, j. 04/05/2021). (g)*

*“DANO MORAL - Inexistência - Dívidas que, embora prescritas, não são objeto de cobrança abusiva - **Registro em portal dito “limpa nome” de banco de dados de proteção ao crédito - Acesso permitido apenas ao devedor e aos credores, sem feito de***

desabono - Sentença que julgou parcialmente procedente a ação mantida - Apelação improvida.” (TJSP, Apelação nº 1084051-20.2020.8.26.0100, Rel. Des. José Tarciso Beraldo, j. 14/04/2021).(g)

Ademais, a disponibilização do débito no serviço “Serasa Limpa Nome” não influencia no *credit scoring*, haja vista que, como anteriormente referido, se trata de informação restrita à empresa credora e ao consumidor.

É do site da Serasa: “*As ofertas do Serasa Limpa Nome são consideradas para o cálculo do meu Serasa Score? As dívidas negativadas são utilizadas para o cálculo do Serasa Score, independentemente de possuírem ofertas no Serasa Limpa Nome. **Já as contas atrasadas (não negativadas) não são utilizadas no cálculo do Serasa Score.** O pagamento de dívidas negativadas ou contas atrasadas realizado por meio do Serasa Limpa Nome pode gerar bonificações em sua pontuação, o chamado Score Turbo, que é uma forma de incentivo para que você mantenha suas contas em dia. Não atrase o pagamento nem faça novas dívidas, pois a quebra de algum acordo feito ou a indicação de novas ofertas na plataforma resulta na perda dessas bonificações. Como o Serasa Turbo é dinâmico, novas bonificações podem ser geradas em decorrência de outras negociações e/ou pagamento de novos acordos constantes da plataforma*” (<https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/faq>).

Nesse sentido:

*“BANCÁRIOS - Ação de reconhecimento de prescrição c.c. obrigação de fazer/não fazer e indenização por danos materiais e morais - Alegação de permanência de inscrição de dívida em atraso, já prescrita, nos cadastros restritivos dos órgãos de proteção ao crédito, fato que influencia no reconhecimento de baixo “score” para análise de crédito - Parcial procedência - Ausência de publicidade do nome do autor - **Existência de apontamento apenas na plataforma “Serasa Limpa Nome”, na qual somente é permitido o acesso do consumidor para possibilitar a negociação de dívida atrasada - Anotação de conta***

atrasada que não influencia no “score” do consumidor - Dano moral inexistente - Correção no reconhecimento da prescrição e determinação para exclusão do apontamento - Impossibilidade da cobrança e publicidade de dívida, seja judicial ou extrajudicialmente - Honorários advocatícios fixados corretamente em desfavor das partes, em razão da sucumbência recíproca - Sentença mantida por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP - Recursos desprovidos” (TJSP, 38ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1009814-25.2020.8.26.0032, Rel. Des. Flávio Cunha da Silva, j. 28/04/2021). (g)

Em sessão realizada em 22/09/2022, a Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado desta Corte aprovou o seguinte enunciado:

“Enunciado nº 11 - A cobrança extrajudicial de dívida prescrita é ilícita. O seu registro na plataforma “Serasa Limpa Nome” ou similares de mesma natureza, por si só, não caracteriza dano moral, exceto provada divulgação a terceiros ou alteração no sistema de pontuação de créditos: score”.

E no caso concreto não há qualquer prova de que tenha havido redução do *score* da autora em razão da disponibilização do débito no serviço “Serasa Limpa Nome”.

O fato de haver bonificação ou aumento no *score* quando do pagamento da conta em atraso, não significa que quando da inclusão do débito na plataforma a pontuação tenha sido reduzida.

E o C. STJ já firmou entendimento no sentido de que o sistema *credit scoring* se trata de método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados:

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”. (Súmula 550, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 14/10/2015, DJe 19/10/2015).

Ademais, não há na situação vivenciada pela parte autora resultado passível de dano moral, cuja configuração se dá pela *“dor, vexame, sofrimento, ou humilhação que, fugindo a normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.”* (SÉRGIO CAVALIERI apud CARLOS ROBERTO GONÇAL Responsabilidade Civil. 7ª Ed., São Paulo: Ed. Saraiva, 2002, págs. 549/550).

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a ação segue julgada parcialmente procedente.

O recurso adesivo interposto pela autora resulta prejudicado.

Diante do decaimento recíproco, cada parte arcará em proporção com custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios de 10% sobre o proveito econômico obtido na ação/recurso, conforme NCPC, art. 85, §2º e Tema STJ 1076, observando-se a vedação de compensação (CPC, art. 85, § 14), a justiça gratuita concedida à autora e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º. Arbitra-se valor mínimo de R\$ 1.640,00 como forma a não aviltar a atividade da advocacia.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida a apreciada”* (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso da ré e não conheço do recurso adesivo da autora.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)