



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

**Registro: 2021.0000774743**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045647-58.2019.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante DEBORA DE OLIVEIRA LEMOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO PADRONIZADOS NPL 1 e Apelada/Apelante SERASA.

**ACORDAM**, em 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Consultado o Senhor Advogado, sobre a necessidade da leitura do relatório, o mesmo, dispensou-a. Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E MARIO DE OLIVEIRA.

São Paulo, 22 de setembro de 2021.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**RELATORA**

**Assinatura Eletrônica**



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

**Apelação Cível nº 1045647-58.2019.8.26.0576**

**Apelantes/Apeladas: Debora de Oliveira Lemos Silva e Serasa S/A**

**Apelado: Fundo de Investimento Em Direitos Creditórios Não Padronizados Npl 1**

**Ação: Declaratória de inexistência de débito c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais**

**Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de São José do Rio Preto**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Antonio Roberto Andolfato de Sousa**

**Voto nº 0922**

**INDENIZAÇÃO. Serasa “Limpa Nome”. Consumidor equiparado. Aplicação do CDC. Divulgação de informações de dados do consumidor amparada em dívidas prescritas. Comprovado o acesso de terceiros às informações registradas nos cadastros de serviços de proteção ao crédito. Aplicação do art. 43, §5º, do CDC. Não demonstradas as efetivas cessões de crédito realizadas com os alegados credores originários, nos termos do art. 43, §2º, do CDC. Responsabilidade solidária dos réus. Dano moral configurado no caso em concreto. Precedentes desta C. Câmara. Valor indenizatório que deve atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO da autora PROVIDO e DESPROVIDO o apelo da ré.**

Trata-se de apelações interpostas contra a sentença de fls. 437/444, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais. Os embargos de declaração opostos pela ré Serasa foram rejeitados (fls. 480/486 e 487/488).



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

A autora busca a reforma da sentença porque: a) as dívidas inseridas na plataforma estão prescritas; b) todas as frentes de trabalho da Serasa (“limpa nome”, “score”, “experian”, entre outras) servem como coletores de informação para atualização da sua base de dados e insumos para fomentar a atividade empresarial; c) Serasa é um birô de crédito; d) informações de dívidas vencidas e não pagas integram a sua base de dados; e) a inclusão do nome do consumidor na plataforma “Serasa Limpa Nome” é desabonadora, ainda que não se trate de cadastro restritivo de crédito, impacta negativamente a análise de risco de crédito daquele consumidor e prejudica seu acesso ao mercado; f) no Instagram da empresa há publicidade para limpar o nome e turbinar o “score”; g) aplicação do artigo 43, §1º, do CDC; h) apresentou jurisprudência; i) deve ser reconhecido o abuso de direito, nos termos do artigo 14 do CDC; j) perdeu muito tempo para tentar solucionar a questão; k) a perturbação do seu sossego configura dano moral “in re ipsa”, cujo valor indenizatório de R\$.10.000,00 revela-se adequado à situação (fls. 446/461).

Tempestiva e dispensada de preparo, vieram aos autos contrarrazões de ambos os réus (fls. 489/499 e 502/517).

A Serasa também apelou para pleitear a reforma parcial da r. sentença, nos seguintes termos: a) não se pode considerar que a indicação do débito para negociação no “Limpa Nome” é indevida, já que a prescrição do débito não o torna inexigível, sendo lícita a



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

cobrança extrajudicial realizada pelo credor; b) as dívidas objeto desta ação não constam no cadastro de inadimplentes; c) as dívidas vencidas há mais de 5 anos não constarão no cadastro de inadimplentes; d) os débitos objeto dos autos estão cadastrados como “contas atrasadas”, não estão negativados; e) não há falar em condenação em honorários em seu desfavor; f) é irrelevante a prescrição do débito para oferta de acordo em plataforma de renegociação; g) aplicação do artigo 189 do Código Civil; h) a prescrição se aplica para a cobrança na esfera judicial e para a impossibilidade de manter o devedor no cadastro de inadimplentes; i) a dívida não deixou de existir; j) apresentou jurisprudência; k) as informações inseridas na plataforma “Serasa Limpa Nome” não estão disponibilizadas para consulta, por quaisquer terceiros, independentemente da finalidade; l) o acesso do consumidor à referida plataforma é opcional e voluntário; m) no caso, inexistente responsabilidade da Serasa porque não houve negativação do nome da autora no cadastro de inadimplentes; n) não participa da transação realizada na “Serasa Limpa Nome” e as informações sobre a dívida são inseridas pelo credor, exclusivamente; o) pleiteia a improcedência da ação ou, alternativamente, que a parte contrária arque com a integralidade da verba honorária de sucumbência, nos termos do artigo 86 do CPC (fls. 521/531).

Recurso tempestivo e preparado ao qual a autora apresentou contrarrazões (fls. 539/549).

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 535).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Aduz, autora que após receber cobranças por supostas pendências, constatou a existência de três contas atrasadas desconhecidas e vinculadas aos contratos ns. 42938635619001, no valor de R\$.2.403,15, vencido em 01.02.2010, 7097008546170-00-1287, no valor de R\$.2.498,06, vencida em 29.01.2010 e 0004006890177440716, no valor de R\$.3.434,28, vencida em 27.11.2009, os quais teriam sido alvo de cessão de crédito em nome da *corré* Fundo de Investimento. Ocorre que tais dívidas já estão prescritas há mais de cinco anos. A permanência do registro gera efeito negativo quanto ao perfil e também no *score* do consumidor. Pretende a declaração de inexistência das dívidas, além da indenização por danos morais.

O pedido foi sentenciado, nos seguintes termos (fls.443), *in verbis*:

*“Em face do exposto e do mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do NCPC, para o fim de declarar a inexigibilidade das dívidas representadas pelos contratos n°s 42938635619001, no valor de R\$ 2.403,63, vencido em 01.02.2010, 7097008546170-00-1287, no valor de R\$ 2.498,06, vencida em 29.01.2010 e 0004006890177440716, no valor total de R\$ 3.434,96, vencida em 27.11.2009 pela*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*ocorrência da prescrição; e IMPROCEDENTE o pedido indenizatório por danos morais*". (fls. 443).

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo, nela atuando a autora no mínimo por equiparação (arts. 17 e 29, do CDC) e, por conseguinte, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo da Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual que apresenta (arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do mesmo *Codex*).

Respeitado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o r. *decisum* comporta reforma, visto que a inserção das dívidas da autora na plataforma “Serasa Limpa Nome” é indevida.

Note-se que é incontestável que os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público, conforme art. 43, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

Pois bem.

As dívidas da autora inseridas na “Serasa Limpa Nome” estão prescritas para a cobrança judicial (art. 206, § 5º, I, do Código Civil), o que não implica na extinção das mesmas. Ademais, elas não foram negadas pela requerente.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Ressalvado meu entendimento pessoal, esta Câmara entende que é possível a cobrança extrajudicial de dívida prescrita, desde que a cobrança não seja abusiva ou vexatória (vg. TJSP; Apelação Cível 1001365-95.2019.8.26.0264; Relator (a): Mario de Oliveira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itajobi - Vara Única; Data do Julgamento: 09/08/2021; Data de Registro: 09/08/2021).

A respeito do prazo de inserção e permanência de dados em cadastros de proteção ao crédito, no tocante à prescrição, os §§ 1º e 5º, do artigo 43 do CDC assim dispõem:

*Art. 43. “O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.*

*(...)*

*§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter **informações negativas referentes a período superior a cinco anos.***

*(...)*

*§ 5º **Consumada a prescrição** relativa à cobrança de débitos do consumidor, **não serão fornecidas**, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, **quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.** (g. n.)*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Ora, se o § 1º veda a manutenção de informações negativas por período superior a cinco anos, o § 5º impede a inserção de *quaisquer informações que possam dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores* logo, a dívida prescrita não é passível de publicidade por meio dos bancos de dados das empresas de proteção ao crédito.

Ao contrário do afirmado pelos réus, terceiros tem acesso às informações registradas nos bancos de dados dos serviços de proteção ao crédito, como se extrai de informação extraída dos Termos de Uso e Políticas de Privacidade da Serasa, inserido no sítio eletrônico do órgão. Confira-se:

5. A quem a Serasa Experian disponibiliza os dados coletados?

A Serasa Experian trata apenas os Dados que entende serem os mínimos necessários para cada finalidade e, em razão disso, poderá disponibilizar seus Dados apenas para as pessoas e empresas que consultam os serviços da Serasa Experian para as finalidades descritas no item 3, acima.

A Serasa Experian também pode disponibilizar os Dados, quando estritamente necessário, a (i) empresas do grupo Experian que gerenciam algumas partes dos serviços, (ii) **fornecedores e (iii) revendedores, distribuidores e agentes envolvidos na prestação dos serviços.** (g. n.)





TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Ou seja, o débito do consumidor junto à “Serasa Limpa Nome” pode sim ser disponibilizado a terceiros e, principalmente, vai influenciar de forma negativa a pontuação do “score” do consumidor. Tanto que foi criada nova ferramenta - "Serasa Turbo", como incentivo de quitação de débitos para aumentar a pontuação (fls. 455).

Na hipótese, tem-se conhecimento apenas da inserção da dívida na “Serasa Limpa Nome” decorrente do contrato nº 42938635619001, vencido em 01.02.2010, que ocorreu em 2011 – não se sabe com precisão a data (fls. 244/247).

Considerando-se que o vencimento do débito ocorreu em 01.02.2010, fatalmente em fevereiro de 2015 ficou prescrito para cobrança judicial e, a partir esta data, deveria ter sido retirado do sitio eletrônico da Serasa, até mesmo para informações de “contas atrasadas”.

Sobre esta questão, vale mencionar o entendimento de Humberto Theodoro Júnior expressado em “Direitos do Consumidor”, Editora Forense, 10ª edição, 2020, pág. 165/166, *in verbis*:

(...)

*Duas observações devem ser feitas sobre o prazo de permanência do registro restritivo no banco de dados negativos:*

*o prazo de cinco anos há de ser contado a partir do*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*vencimento da dívida, pois é a partir daí que nasce o inadimplemento;*

*o prazo de prescrição só interfere na extinção do registro negativo, quando for menos de cinco anos, que, em qualquer caso, será o máximo de persistência do referido registro.*

*O quinquênio previsto pelo CDC estabelece, portanto, “a vida útil máxima e genérica de qualquer informação incluída em banco de dados”. Trata-se, destarte, do “lapso que o Código considera razoável para que uma conduta irregular do consumidor seja esquecida pelo mercado”. (BENJAMIN, Antônio Herman e Vasconcellos e. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et. al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – comentado pelos autores do anteprojeto, 10. Ed., Rio de Janeiro, Forense, 2011, v. 1, p. 464).*

Assim, tendo em vista que duas dívidas da autora prescreveram em 2015 e outra em 2014, a manutenção das informações no campo de “contas atrasadas” após este prazo é, portanto, indevida.

No mais, em contestação, o apelado FIDC defende que nome da autora não foi negativado, mas a dívida foi inserida no modo negociação *on line* da Serasa, conforme as telas sistêmicas inseridas na petição (fls. 133 e 138).

Aduz que os três débitos foram cedidos ao Fundo de Investimento, respectivamente, por Cetelem do Brasil S/A, Banco Santander e Citi BR e que foram inseridos na “Serasa Limpa Nome” por



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

meio de Contrato de Prestação de Serviços PEFIN – Limpa Nome Online, firmado com a Serasa (fls. 86/101).

A este respeito, o único documento apresentado pelo requerido consiste no Instrumento Particular de Contrato de Cessão de Créditos e Outras Avenças firmado com Cetelem Brasil S/A (fls.141/142), que é genérico e não faz qualquer referência ao contrato anterior firmado com a autora, muito menos ao alegado débito existente.

Apresentou, somente, notificação emitida em 24.05.2011 pela Serasa à autora, informando-a sobre a abertura de cadastro em seu nome por solicitação de credores e que a operação firmada com Cetelem (contrato nº 42938635619001) havia sido cedida à FIDC NPL I. Comprovou, inclusive, o envio da correspondência (244/247).

Ainda que esta carta da Serasa demonstre a notificação de uma das dívidas e que nela conste a cessão de crédito operada com a Cetelem, não foram colacionadas aos autos as outras duas cessões de crédito que teriam sido firmadas com Banco Santander e Citi BR e tampouco foram emitidos avisos de notificação à autora sobre a inserção destes dois débitos na Serasa (contrato nº 7097008546170-00-1287, vencido em 29.01.2010, do valor de R\$ 2.498,55 e o contrato nº 0004006890177440716, vencido em 27.11.2009, do valor de R\$.3.434,96).

Repise-se, nada há nos autos a este respeito.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Infere-se que com exceção do contrato nº 42938635619001, originalmente firmado com Cetelem, cuja cessão de crédito ao FIDC a autora foi notificada, os demais documentos apresentados pelo Fundo de Investimento não foram capazes de comprovar a regularidade das duas outras cessões mantidas com os credores originários (Banco Santander e Citi BR), evidenciando-se a abusividade de sua conduta em concretizar a cobrança extrajudicial por meio da plataforma “Serasa Limpa Nome”, sem notificação das cessões operadas com Banco Santander e Citi BR.

Consta do artigo 290 do Código Civil, *in verbis*:

*Art. 290. “A cessão de crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita”.*

Por outro lado, no tocante à inserção do nome de consumidores nos bancos de dados de proteção ao crédito, de forma geral, o artigo 43, § 2º, do CDC, assim dispõe:

*Art. 43. “O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.*

*(...)*

*§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*personais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele*” (g. n.).

E no que diz respeito às notificações sobre inserção de dados de consumidores nos cadastros de proteção ao crédito, faço referência ao que consta na mesma obra de Humberto Theodoro Júnior expressado em “Direitos do Consumidor”, Editora Forense, 10ª edição, 2020, pág. 161 onde está consignado o seguinte:

(...)

*Observe-se, por fim, que a obrigação legal de prévia notificação ao devedor incumbe ao órgão gestor do cadastro de proteção ao crédito, e não ao credor que comunica a inadimplência. Assim, eventual infração ao art. 43, § 2º, do CDC deve justificar a ação indenizatória contra o gestor do cadastro, como se acha assentado na jurisprudência do STJ (AI 798.565/RS, Rel. Min. Hélio Quaglia, decisão monocrática de 13.02.2007, DJU 14.03.2007).*

*Por outro lado, trata-se de comunicação informal, pelo que não se pode exigir que seja efetuada mediante registro postal com aviso de recebimento. Basta a comprovação de sua postagem para o endereço informado pelo devedor ao credor (STJ, 3ª T., REsp 1.620.394/SP, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, AC. 15.12.2016, DJe 06.02.2017).*

*In casu*, dada a ausência de comprovação das notificações da autora pela Serasa, sobre os débitos referentes aos contratos nº 7097008546170-00-1287 e nº 0004006890177440716, da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

ausência de contrato de cessão de crédito dos três créditos firmados com o réu FIDC, bem como a manutenção dos dados da autora na “Serasa Limpa Nome” após a prescrição de todas as dívidas, há possibilidade de caracterização de danos morais, *in casu*, com a responsabilização solidária de ambos os réus, inclusive a ante irrefutável parceria econômica estabelecida entre o suposto credor e ao arquivista.

Destaco que a autora não pode ser compelida a pagar dívidas prescritas com o uso não autorizado do seu nome e dos seus demais dados, elementos da sua personalidade, na plataforma da corre Serasa.

Logo, os fatos que serviram de fundamento ao pedido indenizatório são extraordinários e singulares e devem ser indenizados.

Sobre o tema, confira-se, precedentes desta Câmara:

**ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Débito prescrito incluído em cadastro de negociação de dívidas - Portal "Serasa Limpa Nome" – Dívida inexigível - Situação que equivale à negativação, pois o apontamento é visível para clientes da Serasa – Dano moral in re ipsa – Violação do artigo 6º, inciso III do CDC - Sentença reformada – Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007649-87.2020.8.26.0037; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento:**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

03/08/2021; Data de Registro: 03/08/2021) (g. n.)

No mesmo sentido: TJSP; Apelação Cível 1000430-71.2020.8.26.0506; Relator (a): Mario de Oliveira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2021; Data de Registro: 11/08/2021.

Como o dano moral suportado pela requerente está bem delineado e a responsabilidade civil dos requeridos plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeatur*.

No tocante ao valor indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação dos réus no mercado de recuperação de crédito em que atuam, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

intérprete soberano da legislação federal.

Considerando tais circunstâncias, bem como a saúde financeira dos réus e o grau de culpabilidade, é totalmente de rigor que a condenação seja fixada em R\$.10.000,00 (dez mil reais) em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Transcrevo, neste ponto específico, entendimento do STJ conforme se observa nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

*“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG)*

Deixo de apreciar o pedido de fixação de honorários de sucumbência formulado pela apelante Serasa, dado o resultado do julgamento.

Nessa quadra, a r. sentença deve ser reformada, para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$.10.000,00, a título de indenização por danos morais, sobre os quais incidirão correção monetária a partir da data da publicação do Acórdão e juros da mora de 1% (um por cento) ao mês, desde o evento danoso (Súmula 54, do STJ), por se tratar de responsabilidade extracontratual.





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

Diante do deslinde dado à causa, condeno os réus, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor condenatório, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC (grau de zelo dos profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa e o trabalho realizado pelos advogados e o tempo exigido para o seu serviço), já incluídos os honorários recursais.

*Ex positis*, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao apelo da ré.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**  
Relatora