



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

**Registro: 2021.0000393827**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015015-81.2020.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante ----- (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada SERASA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), MOURÃO NETO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de maio de 2021.

**CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 24065**

**Apelação Cível nº 1015015-81.2020.8.26.0554**

**Comarca: Santo André**

**Apelante: \_\_\_\_\_**

**Apelado: Serasa**

**Juiz de Direito: Dr(a). Sidnei Vieira da Silva**

APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por dano moral – Inobservância de determinação à exclusão de anotação restritiva pela ré (Serasa) – Pedidos parcialmente acolhidos para determinar a exclusão da restrição Pleito de reforma da r. sentença proferida – Possibilidade Ausência de discussão quanto à inexistência do débito Questão restrita à manutenção equivocada levada a efeito pela ré – Expedição de ofício, nos autos da execução,



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

visando à exclusão da anotação restritiva que não restou atendido – Ausência de provas do alegado equívoco no documento emitido pelo Juízo, tampouco de imprecisão atribuível ao convênio Serasajud – Apresentação, em sede de contestação, de documento referindo à determinação de inclusão de restrição, sem identificação do usuário, apontando número de ordem diverso daquele oriundo da execução – Fato não esclarecido pela ré – Prevalência do documento emitido nos autos da execução – Falha caracterizada – Manutenção indevida da restrição creditícia – Dano moral in re ipsa - Quantum a ser fixado em observância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade – Apreciação equitativa, levando-se em conta a extensão do

Fls. 2/9

dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta – Instituição requerida que envidou esforços para solucionar a questão extrajudicialmente, conduta que merece a devida valoração, mormente porque infrutíferas as tentativas por desinteresse superveniente do autor – Circunstâncias fáticas, que, in casu, autorizam a fixação do dano moral em R\$5.000,00 –

Sucumbência exclusiva da requerida - Recurso provido

***Dispositivo: deram provimento ao recurso.***

Trata-se de apelação interposta por -----, em face da r. sentença de fls. 147/152, proferida pelo MM. Juiz da 9ª Vara Cível da Comarca de Santo André, nos autos da ação declaratória de obrigação de fazer



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

cumulada com pedido indenizatório proposta contra **Serasa S/A**, por meio da qual os pedidos iniciais foram parcialmente acolhidos para determinar a exclusão da restrição. Em razão da sucumbência mínima da ré, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformado, apela o autor, pleiteando a reforma do decidido. Sustenta, em síntese, que a falha é manifesta, considerando que indubitável a ordem, no sentido da exclusão de seus dados. Aduziu que não tendo sido atendidas as solicitações administrativas, deve a ré ressarcir o

Fls. 3/9

prejuízo extrapatrimonial daí decorrente, no importe de R\$25.000,00. Por fim, requereu o reconhecimento da sucumbência recíproca (fls.154/161).

A ré ofereceu contrarrazões, pugnando pela manutenção do julgado (fls.164/170).

Recurso tempestivo e regularmente processado nos termos legais.

**É o relatório.**

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, dou provimento ao recurso.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório fundado na inserção indevida dos dados do autor em cadastro restritivo.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

Argumentou o autor que, tendo quitado o débito referente à ação de execução nº4007853-28.2013.8.26.0554, em 2019, foi determinada a exclusão da restrição creditícia daí decorrente. Aduziu ter sido surpreendido, em 06/05/2020, com a manutenção de seus dados nos órgãos de proteção ao crédito. Pugnou pela condenação da empresa ré ao pagamento de R\$25.000,00, a título de dano moral, tendo em conta a recusa à exclusão da anotação restritiva.

De seu turno, em sede de contestação, a ré afirmou não ter oferecido resistência à exclusão do apontamento, aduzindo que respondeu

Fls. 4/9

à solicitação administrativa. Alegou ter solicitado ao autor uma certidão atualizada do processo, porquanto recebeu uma ordem de inclusão de seus dados, ostentando data posterior ao pedido de exclusão, conduta que teve por fim buscar o esclarecimento da questão e evitar o descumprimento da ordem judicial. Afirmou que não praticou ato ilícito e que não há o dever de indenizar.

Por proêmio, importante consignar que a inexistência da obrigação é fato incontroverso. A divergência está restrita à falha na prestação do serviço, à ocorrência do dano moral e à sucumbência.

À luz dos documentos coligidos nos autos, irretorquível a responsabilidade da ré em razão dos fatos vivenciados pelo autor.

Nesse passo, o ofício expedido em 13/04/2020, nos autos da ação de execução nº 4007853-28.2013.8.26.0554 determinava expressamente:

*“Pelo presente, determino a Vossa Senhoria excluir a*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

*inserção do nome do(a) executado ----- -*

*CPF:-----, do banco de dados desse órgão, referente ao débito para com o(a)(s) exequente no valor de R\$ 5.300,81 (cinco mil e trezentos reais e oitenta e um centavos).”(fls.307 – autos nº 4007853-28.2013.8.26.0554)*

Observo que a ré, visando justificar a inclusão/manutenção da inserção dos dados do autor no cadastro de proteção ao crédito, aludiu à existência de suposta determinação judicial para fins de

Fls. 5/9

inclusão dos dados, em tese, exarada posteriormente à determinação de exclusão, a saber, em 23/06/2020, contudo a prova trazida aos autos, em sede de contestação não lhe ampara.

Consoante se verifica, a solicitação à exclusão do cadastro viera registrada sob o nº 24909 (fls.312 - autos da execução nº 4007853-28.2013.8.26.0554) e não se mostra coincidente com a ordem apresentada pela ré (concernente à solicitação de inclusão de anotação), registrada sob o nº 24931 (fls.116), convindo salientar que esta última, de igual modo, tampouco coteja identificação do usuário, supostamente, responsável pelo pedido de inclusão.

Nesse sentido, ausente identificação do usuário na ordem apresentada pela ré, incumbia-lhe demonstrar o invocado lastro de tal ordem nº 24931 (fls.116), mormente à míngua de provas de que tenha sido exarada nos autos da execução. Inerte a ré quanto a tal providência, não há como admitir a prevalência da determinação constante do documento por ela apresentado, em relação ao disposto no ofício, que ao reverso, contemplava todas as informações



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

necessárias à exclusão dos dados do autor dos órgãos de proteção ao crédito (fls.307)

Por outro lado, não prospera a alegação, no sentido de que a inclusão foi realizada via Serasajud, porquanto, conforme salientado, a ordem coteja número distinto e viera trazida sem identificação. Outrossim, importante salientar que o Serasajud constitui mera ferramenta que tem como objetivo facilitar o trâmite de ofícios, sendo certo que, as inclusões e exclusões são realizadas, exclusivamente, pelos funcionários da ré.

Fls. 6/9

Desse modo, considerando que a ré não impugnou o recebimento do ofício, que determinava a exclusão dos dados do autor, bem como, a ausência de identificação do usuário, quanto à suposta ordem de inclusão da restrição, evidente a falha na prestação do serviço e o dever de indenizar.

Quanto ao dano moral, igualmente com razão o autor.

Cediço que, em tais casos, já se presume o dano moral, tão somente, em decorrência da restrição creditícia indevida (fls.41), sendo desnecessária qualquer outra prova concreta da sua ocorrência.

No tocante ao montante indenizatório, cediço que, à míngua de critérios objetivos para a fixação da indenização por dano moral, cabível ao magistrado valer-se de apreciação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
 19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

Ademais, inafastável a cautela de evitar “*o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor*” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 –SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Impende consignar que a capacidade econômica da ré constitui fator a ser considerado, conjuntamente, com os demais.

É certo que a hipótese atinente à reparação por dano

Fls. 7/9

moral comporta razoável ponderação, em cada caso. Nesse sentido a doutrina de Humberto Theodoro Junior:

*“Impõe-se a rigorosa observância dos padrões adotados pela doutrina e jurisprudência, inclusive dentro da experiência registrada no direito comparado para evitar-se que as ações de reparação de dano moral se transformem em expedientes de extorsão ou de espertezas maliciosas e injustificáveis. As duas posições, sociais e econômicas, da vítima e do ofensor, obrigatoriamente, estarão sob análise, de maneira que o juiz não se limitará a fundar a condenação isoladamente na fortuna eventual de um ou na possível pobreza do outro. Assim, nunca poderá o juiz arbitrar a indenização do dano moral tomando como base tão somente o patrimônio do devedor. Sendo a dor moral insuscetível de uma equivalência com qualquer padrão financeiro, há uma universal recomendação, nos ensinamentos dos doutos e nos arestos dos tribunais, no sentido de que 'o montante da indenização será fixado equitativamente pelo Tribunal' (Código Civil*

*Português, art. 496, inciso 3)”. (Dano Moral, 7ª edição, atualizada e ampliada, Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p. 51).*





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

Outrossim, embora não seja possível excluir o dever de indenizar, é preciso destacar que a ré envidou esforços no sentido de solucionar a questão extrajudicialmente (fls.63/64), providência que, nos termos do que consta dos autos, veio a ser ignorada pelo autor, à medida que optou por distribuir a ação judicial no mês seguinte, circunstância a ser considerada na fixação do *quantum*.

Assim, ante a situação concreta verificada, o importe de

Fls. 8/9

R\$5.000,00 (cinco mil reais), revela-se adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como, punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

A atualização monetária deverá incidir do arbitramento, nos moldes da Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça e, considerando a inexistência de relação jurídica entre as partes quanto a este débito, os juros moratórios devem incidir a partir do apontamento até a data da exclusão.

Em razão da sucumbência exclusiva arcará, a ré, com o pagamento das custas e despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios, arbitro-os em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
19ª Câmara de Direito Privado **Gabinete**

**CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
Relatora

Fls. 9/9