



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002692-85.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA LUISA DA SILVA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1002692-85.2024.8.26.0010.

37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO.

APELANTE: MARIA LUISA DA SILVA FERREIRA.

APELADO(A): NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

MAGISTRADO(A): DR.(A) LÍGIA MARIA TEGÃO NAVE.

VOTO: 29.188.

ACÓRDÃO

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação por danos morais – Sentença de improcedência – Recurso da consumidora.

Declaração de inexistência do débito – Réu que não trouxe provas suficientes a respeito da utilização do cartão de crédito, como faturas ou mesmo que ele tenha sido recebido – Ônus que lhe competia – Sentença reformada.

Danos morais - Configuração – Negativação indevida que se qualifica como dano “in re ipsa” e que ultrapassa o mero dissabor – “Quantum indenizatório” - Valor do dano moral que deve ser arbitrado em R\$ 5.000,00, ante a realidade específica dos autos e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sucumbência exclusiva da requerida.

Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de apelação da parte autora visando à reforma da r. sentença proferida às fls. 118/120, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, nos seguintes termos:

(...)

Diante do exposto, julgo improcedente a ação.

Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atribuído à causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observado o disposto no art. 98, §3º, do mesmo diploma legal, ante a gratuidade que ora defiro. Providencie a Serventia a devida anotação no sistema.

P.R.I.C. (fls. 120).

Alega a apelante, em síntese, que apesar de ser incontroversa a abertura de conta junto ao apelado, não houve confirmação da adesão ao cartão de crédito, tampouco prova do seu recebimento, desbloqueio e da existência do débito; que as telas sistêmicas não são suficientes para demonstrar o inadimplemento; argumenta que não foi juntado o contrato objeto da lide; aduz que os documentos acostados pelo requerido foram utilizados quando da abertura de conta, não havendo comprovação de que houve a efetiva contratação de cartão de crédito; entende que a negativação efetuada é indevida; defende a reforma a r. sentença para que sejam declarados inexistentes os débitos objeto da lide, seja a requerida condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00, bem como para que os honorários advocatícios sejam fixados em 20% sobre o valor da causa ou por equidade.

Recurso tempestivo, isento de preparo (fls. 111) e contrarrazoado (fls. 140/151).

É o relatório.

O recurso comporta parcial acolhida.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais na qual a autora alega na inicial que, ao tentar efetuar compra parcelada no crediário, foi surpreendida com a informação de que seu nome constava dos cadastros de proteção ao crédito, por débito relativo ao contrato 8AD467C73DCA88ED, no valor de R\$ 35,69, vencido em 28.12.2022, que alega desconhecer; requereu, assim, a declaração de inexistência da dívida, a retirada do apontamento restritivo e a condenação do réu a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Citado, o réu afirmou, em resumo, que o cartão de crédito foi solicitado e entregue à autora no dia 14.10.2022, tendo sido desbloqueado por meio do aplicativo, mediante captura de *selfie*.

Aduziu, ainda, que foi ativado, antes da entrega do plástico, em 11.10.2022, o cartão virtual, cancelado na data em que recebida a via física.

Acrescentou que a autora habilitou dispositivo de aparelhos celulares para transações bancárias mediante a utilização de senha pessoal e reconhecimento facial, bem como que houve a realização de acordo para pagamento do débito em 3 parcelas, sem que houvesse cumprimento.

Em réplica, a autora impugnou as telas sistêmicas e argumentou que, embora tenha conta junto ao Nubank, não houve prova da adesão e da utilização do cartão de crédito.

Após, o feito foi sentenciado, julgando-se improcedentes os pedidos da inicial.

Constou da fundamentação da r. sentença:

(...)

No mérito, o pedido é improcedente.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, na qual a autora afirma que desconhece a dívida que gerou a inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Prossegue relatando que, "embora tenha solicitado abertura de conta junto ao requerido no passado, pediu somente cartão de débito, e não reconhece possui empréstimo em aberto, tratando-se de negativação indevida". Com efeito, a relação estabelecida entre as partes caracteriza-se como relação de consumo, sujeitando-se às regras previstas na Lei n. 8.078/90, em especial, o art. 6º, VIII, que prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova para a facilitação da defesa dos direitos do consumidor "quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Na hipótese, as alegações da autora não se mostram verossímeis, do que resulta o reconhecimento do regime ordinário da distribuição do ônus da prova.

(...)

Restou incontroversa a existência de relação jurídica entre as partes, vez que, como acima exposto, a própria autora admitiu que solicitou a abertura de conta e a contratação de cartão de débito. E o réu, por sua vez, demonstrou que a dívida que originou o apontamento refere-se a transações inadimplidas de cartão, conforme documentos juntados em contestação. Houve até mesmo acordo para quitação da dívida, também não cumprido pela autora.

Cabe frisar que a prova do pagamento se dá com a demonstração da quitação ou indicação de outras circunstâncias que evidenciem ter sido paga a dívida, nos moldes dos artigos 319 e 320 do Código Civil. Tal ônus, por sua vez, compete exclusivamente ao devedor/autora. E a utora não comprovou a quitação do débito.

Os demais documentos retratados na peça de defesa proposta de adesão, informações de rastreio também reforçam a existência da dívida.

Vale destacar que o art. 425, V, do CPC

conferiu eficácia probante aos "extratos digitais de bancos de dados públicos e privados".

(...)

Desta forma, não é o caso de declarar a inexistência da dívida.

Por conseguinte, ausente prova de quitação do débito apontado em contestação, considera-se legítima a negativação, pois agiu o réu no exercício regular do direito (fls. 118/120).

Em que pese o entendimento adotado pelo juízo *a quo*, entendo que a r. sentença merece reforma.

O caso dos autos deve ser tratado como relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente os artigos, 2º, 3º e 17º, eis que a questão se refere ao fornecimento de serviços no mercado de consumo, na qual a parte autora alega ter sido vítima de falha na prestação dos serviços pelo requerido.

E em razão da inversão do ônus da prova, cabia ao réu demonstrar e provar a regularidade da contratação, consoante o art. 6º, inciso VIII, do CDC e art. 373, inciso II, do CPC, o que não ocorreu, como se verá abaixo.

Ademais, conforme Súmula nº. 297 do C. STJ., a legislação consumerista também se aplica às instituições financeiras: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Observa-se, primeiramente, que a ré deixou de anexar os supostos *documentos* relativos à contratação em apartado, trazendo apenas os *prints* no próprio bojo da contestação, o que dificulta até mesmo sua leitura.

Outrossim, sequer foram juntadas as faturas sobre o suposto débito inadimplido; nesse sentido foi trazida, apenas, parte de uma tela sistêmica constando débito no valor de R\$214,45 com vencimento em 28/02, sem sequer constar a que ano se refere aquele débito; além disso, não restou demonstrada quais seriam as compras ou encargos que ensejaram a dívida negativada. Veja-se:

R\$ 214,45 PAGAMENTO MÍNIMO R\$ 214,45		
FECHAMENTO 21 FEV 2024	VENCIMENTO 28 FEV	PERÍODO 21 JAN - 21 FEV
TOTAL DE LANÇAMENTOS R\$ 0,00	VALORES EM ABERTO R\$ 194,14	PAGAMENTO ANTECIPADO R\$ 0,00
ENCARGOS R\$ 20,31	PAGAMENTO NÃO RECEBIDO VALOR RESTANTE R\$ 214,45	

Outrossim, no comprovante de entrega do cartão acostado às fls. 65, não consta o endereço para o qual foi enviado, tampouco quem o recebeu, constando a informação, apenas, de que foi entregue em 14.10.2022.

Ademais, afirmou o requerido que o cartão teria sido ativado alguns dias após, dentro do cadastro da parte autora, contudo, daquele documento acostado às fls. 66, verifica-se que se trata de cartão virtual, supostamente ativado em 11.10.2022 que, inclusive foi bloqueado preventivamente em 10.11.2022 por suspeição e cancelado em 14.11.2022, o que confere maior verossimilhança à tese da apelante de que não contratou ou recebeu o plástico; anote-se que aquele documento consta, ainda, com uma

tarja vermelha no trecho que informa quem foi o responsável pelo bloqueio e cancelamento.

Aliás, a juntada da *selfie* e cópia do RG de fls. 63 em nada altera a mencionada conclusão, já que não há como saber se se refere à abertura da conta ou à solicitação do cartão de crédito, consignando-se que a própria autora não nega que é correntista da instituição financeira.

A tela de fls. 62, demonstra que foi aberta a conta perante a requerida em 08.10.2022, com informações de que havia a existência de 20 boletos com vencimentos nos dias 28 de cada mês, a partir de 28/05, não havendo quaisquer informações acerca da contratação de cartão de crédito, tampouco do que se tratam aqueles boletos; ademais, o endereço de cadastro ali constante difere daquele informado pela autora na inicial.

O documento de fls. 67 acostado no bojo da defesa também não comprova qualquer contratação de cartão de crédito, inclusive porque se trata, apenas, de suposta habilitação de dispositivo celular (Iphone 7 Plus) para transações bancárias, ocorrido em 13.12.2022.

Por fim, foi alegado que houve a formalização de acordo para pagamento de débito em 13.09.2023, quase um ano após a dívida supostamente negativada, contudo, daquele documento sequer consta a informação de qual seria o contrato objeto do acordo.

Assim, na hipótese *in concreto* o réu não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a regularidade do débito.

A prática de fraude por terceiro não exime a prestadora de serviços da responsabilidade pelo risco do negócio e danos causados ao consumidor e quando da contratação de linhas de crédito, necessária a prudência, cautela e seriedade na conferência dos documentos necessários à identificação do consumidor, a fim de prevenir eventuais fraudes.

Outrossim, deve ser observada a Súmula nº 479 do C. STJ que preconiza: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Nesse sentido, essa C. Câmara já decidiu:

Apelações. Cartão de crédito. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. dano moral. Fraude incontroversa. Negativação indevida. Débito declarado inexistente e inexigível. Dano moral configurado. Valor adequadamente arbitrado e mantido (R\$ 5.000,00). Termo inicial dos juros de mora da indenização moral alterada para a data do ato ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ. Questionamento quanto à fixação da honorária sucumbencial do patrono da parte autora. Acolhimento, diante do valor ínfimo (R\$ 500,00). Majoração para 20% do valor da condenação, nos termos do § 2º do art. 85 do CPC. Sentença de procedência alterada. Recurso do autor parcialmente provido e desprovido o do réu. (Apelação nº. 1059103-43.2022.8.26.0100; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Pedro Kodama, j. 01.03.2023).

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais – Sentença de procedência – Cédula de crédito bancário para financiamento de veículo – Contratação mediante fraude – Prestação de serviço defeituoso, sem excludentes - Responsabilidade objetiva do banco – Súmula STJ 479 – Danos morais caracterizados

na negativação indevida do nome em cadastro de devedores mantidos por órgãos de proteção ao crédito – Indenização devida – Quantum e honorários advocatícios que não comportam redução - Sentença mantida – Recurso desprovido. (Apelação nº. 1001874-44.2021.8.26.0106, Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 12.07.2022).

Deste modo, de rigor o reconhecimento da inexistência da relação jurídica, concluindo-se pela responsabilidade do réu pelos danos ocasionados, eis que não agiu com o zelo e cautela esperados para evitar a ocorrência de fortuitos externos e internos, sendo de rigor a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito.

No que tange ao dano moral, este se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

Vale frisar que a negativação da parte autora nos órgãos de proteção de crédito enseja dano moral *in re ipsa* (a respeito, vide REsp n. 1.059.663/MS, rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 17/12/2008).

Não é necessária a comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte, já que o dano moral é presumido.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, importante esclarecer que o d. magistrado deve fixar a indenização pautado nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Nessa medida, a verba indenizatória não pode ser utilizada como o veículo de enriquecimento ilícito da parte, tampouco ser fixada em valor ínfimo, que não sirva para repreender as ações de quem cometeu prática ilícita ou irregular.

Dito isso, o valor pretendido pela autora se mostra excessivo, de modo que entendo ser razoável sua fixação em R\$ 5.000,00, por ser tratar de valor adequado, proporcional e compatível com a jurisprudência desta C. Câmara para situações semelhantes.

Em se tratando de responsabilidade extracontratual, os juros de mora, fixados em 1% ao mês, são devidos desde o evento danoso, conforme Súmula nº 54 do C. STJ, e a correção monetária incide do arbitramento (Súmula nº 362, do STJ) pela tabela prática do TJSP.

O C. STJ. já se pronunciou, *in verbis*: (...) 2. *O termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização* (AgInt no AREsp 1023507/RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Quarta Turma; j. em 20.06.2017; DJe em 27.06.2017).

A sucumbência será exclusiva da requerida que arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora fixados em 15% do valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se que o enunciado Sumular nº 326 do STJ exprime que *na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

Anote-se que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)