



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000006171

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003302-73.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante RAFAEL CARVALHO, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E TASSO DUARTE DE MELO.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 11026

APELAÇÃO Nº: 1003302-73.2024.8.26.0068 - Barueri

APELANTE: Rafael Carvalho

APELADO: Banco Santander (Brasil) S/A

JUIZ: Bruno Paes Straforini

Apelação - Demanda de conhecimento - Pedidos de (i) Declaração de inexigibilidade do débito e de (ii) condenação ao pagamento de indenização por danos morais – Cartão de crédito – Parcelamento de fatura - Cobranças excessivas e bloqueio do cartão, mesmo após o autor-apelante ter realizado contato telefônico e negociado efetivamente o parcelamento do valor da fatura, antes do vencimento dela - Agendamento efetivado para pagamento da primeira parcela - Negativação indevida - Falha flagrante na prestação de serviço - Dano moral, configuração - Indenização fixada em R\$ 6.000,00. Sentença reformada - RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por **Rafael Carvalho** contra a sentença (fls. 119/121) que julgou improcedente o pedido de declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, formulado em face do **Banco Santander S/A**.

O apelante alega que contratou o parcelamento da fatura de seu cartão de crédito antes do vencimento, mas foi indevidamente negativado e cobrado pelo banco, que não respeitou o acordo celebrado (fls. 131/137).

Recurso regularmente processado, preparado e respondido (fls. 143/145).

É o relatório.

Decide-se.

O recurso comporta provimento.

Em primeiro lugar, pertinente estabelecer que as relações entre Banco e cliente são de consumo; o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 3º, §2º, inclui expressamente, malgrado resistências, as atividades bancárias, financeiras, de crédito e securitárias no conceito de prestadoras de serviço.

Nessa toada, cumpre rememorar que o banco responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, em razão de defeitos no serviço prestado, nos termos do artigo 14 da legislação consumerista, que dispõe:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informação insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.

A responsabilização da instituição financeira prescinde de culpa. Logo, para que se configure a obrigação de reparar no presente caso, basta apenas a existência do nexo de causalidade entre o dano sofrido e o defeito na prestação de serviços.

No caso dos autos, o autor-apelante entrou em contato com a Central do Santander **em janeiro de 2024**, para solicitar o parcelamento da fatura, cujo valor era de R\$ 28.356,96, em oito parcelas iguais de R\$ 3.544,62, ficando a primeira parcela agendada para 20/02/2024 (fls. 02 e 13/14), conforme conteúdo do Protocolo nº 231721693, informado na petição inicial (fls. 12).

Contudo, após o vencimento da mencionada fatura dia **30.01.2024**, o autor informa que *“começou a receber diversas ligações do departamento de cobrança do banco Requerido, sendo que em todas as oportunidades explicava que tinha realizado um acordo nos moldes acima descritos, contudo, tais ligações não pararam!”* (fls. 21/23).

No entanto, analisando os autos, verifica-se que o banco não apresentou provas suficientes para corroborar sua alegação de que o parcelamento foi solicitado pelo autor apenas após o vencimento da fatura. Não foram juntadas gravações de chamadas ou documentos que comprovassem a efetiva comunicação e aceitação dos termos do parcelamento na data posterior ao vencimento. Por outro lado, como visto, o apelante apresentou protocolo de atendimento que indica a tentativa de negociação tempestiva, antes do vencimento.

Nesse contexto, não há dúvida que houve patente falha na prestação de serviço do réu, tendo-se clara a imensa frustração do autor-apelante, pessoa que se demonstrou responsável e cumpridora de suas obrigações financeiras, que se viu com cartão bloqueado, com **nome indevidamente negativado**, sem que houvesse inadimplemento justificado; e ainda sofreu insistentes cobranças que lhe causaram certamente significativos transtornos, uma vez que atua na área de representação comercial. Uma vez configurado o **ato ilícito, mostra-se imperioso e consequente o dever de indenizar pelos danos morais dos quais o apelante padeceu**.

Vão aqui algumas considerações sobre os danos morais. O direito à honra pode ser compreendido, dentre outras variações, como o bom nome, o prestígio, a reputação, estima e decoro, além da consideração e o respeito perante os semelhantes, independente de existir um prejuízo material daí decorrente, certo e determinado, contrariamente ao invocado na exceção levantada, pois é indiferente ao império do Direito ao relevar à reparação do dano moral, apenas e tão somente, a prática do ato ilícito e não o virtual

prejuízo que terá importância na fixação da indenização que vier a ser acolhida como devida finalmente. A honra é o ("...") sentimento de nossa dignidade própria (honra interna, honra subjetiva), quer como apreço e respeito de que somos objetos ou nos tornamos merecedores perante os nossos concidadãos (honra externa, honra objetiva, reputação, boa fama).

Cumpra esclarecer que os danos morais aqui apontados são daqueles danos que emergem "in re ipsa", isto é, aqueles cuja existência se presume de modo absoluto ("iuris et de jure") e que, por certo, dispensam a comprovação da dor, do sofrimento, da angústia e da desolação, sendo "da natureza das coisas" que o sofrimento impingido era indiscutível. No que pertine ao montante da verba indenizatória, cumpre salientar que o dano moral, "se não é verdadeiramente, dano suscetível de fixação pecuniária equivalencial, tem-se de reparar eqüitativamente" (Pontes de Miranda).¹

"In casu", é aplicável a teoria do valor do desestímulo em que o "quantum" fixado deve ser de valor hábil a incutir naquele que agiu incorretamente uma repercussão tal que iniba a sua conduta antijurídica, impedindo a reiteração de seu ato, levando-se sempre em conta a capacidade patrimonial do causador do dano e daquele que o sofreu, com o escopo de não transformar também tal evento em enriquecimento sem causa.

Daí por que se deve relevar para esse fim os princípios da proporcionalidade e o da razoabilidade, sendo preciso definir uma quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização - sancionatória e educativa -, de maneira que se revele tanto a coerção para que o transgressor, punido, entenda que é melhor pautar o seu comportamento de forma inversa, respeitando a norma, e, ainda, propicie à vítima uma satisfação material pelo dano extrapatrimonial sofrido, sem que dele advenha, é certo, o enriquecimento sem causa.

Analisados os critérios supra estabelecidos, de rigor a **condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 6.000,00**, quantia esta que deverá ser devidamente atualizada pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, a partir deste julgamento (Súmula nº 362, do C. STJ), e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação inicial, vez que se trata de dano originário de relação contratual (art. 405, do Código Civil).

A título de reforço das conclusões aqui exaradas, vale citar recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

Direito do consumidor. apelação. ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e reparação de danos morais. sentença de procedência em parte. i. caso em exame Cobrança indevida de parcelamento de fatura de cartão de crédito não solicitado. Erro sistêmico que deixou de identificar o segundo pagamento (complementar) realizado pela

¹ MIRANDA, Pontes de, Tratado de Direito Privado, Tomo 54, parágrafo 5.536, n.1, pg. 61.

requerente, na mesma data do primeiro, o que gerou o parcelamento do valor residual, indevidamente. Pedidos de cancelamento de parcelamento, repetição de indébito e indenização por danos morais. Sentença de procedência parcial, com determinação de cancelamento da cobrança e a condenação da requerida em indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00. ii. questão em discussão Pretensão recursal do banco requerido, para que seja reconhecida a regularidade do parcelamento e a improcedência da ação; subsidiariamente, pretende a redução do quantum indenizatório a título de danos morais, assim como a redução de percentual dos honorários de sucumbência. iii. razões de decidir Comprovados os dois pagamentos realizados na mesma data, dentro do prazo de vencimento da fatura de cartão de crédito de julho de 2023, é irregular o parcelamento automático de valor residual, por inexistente, conquanto exista a previsão contratual da possibilidade do parcelamento automático. O excesso de tempo despendido, pela requerente, na solução do problema criado por falha na prestação do serviço bancário, assim como a ocorrência de inscrição negativa, caracteriza os danos morais e demonstram sua intensidade e extensão, mostrando-se adequado o valor de arbitramento indenizatório feito pela r. sentença. Verba sucumbencial arbitrada em patamar adequado para remunerar de forma condigna o patrono da apelada. iv. dispositivo e tese Recurso desprovido. Sem majoração da verba sucumbencial, pois já arbitrada em grau máximo. Tese de julgamento: "1. Demonstrado o pagamento da fatura mensal do cartão de crédito, verifica-se a irregularidade de parcelamento automático para faturas posteriores e sua correspondente cobrança; 2. A inscrição negativa por quantia já paga representa dano moral in re ipsa". _____ Jurisprudência relevante citada: Súmula nº 297 do STJ; TJSP; Apelação Cível 1008584-64.2022.8.26.0003; Relator (a): Correia Lima; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024; TJSP; Apelação Cível 1011487-96.2019.8.26.0223; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2022; Data de Registro: 06/04/2022; TJSP; Apelação Cível 1003179-81.2021.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/03/2022; Data de Registro: 08/03/2022; STJ; REsp. nº 318379-MG, Relatora Ministra Nancy Andrichi. Doutrina citada: Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55 Legislação: art. 944 do CC; arts. 2º e 3º do CDC; art. 85, § 2º do CPC. **(TJSP; Apelação Cível 1032404-78.2023.8.26.0003; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2024; Data de Registro: 27/09/2024)**

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER – PARCELAMENTO DE SALDO DEVEDOR – CARTÃO DE CRÉDITO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Argumentos do réu que não convencem – Os documentos colacionados pelo réu não foram suficientes para afastar a verossimilhança das alegações da autora que apresentou protocolo de atendimento a respeito do acordo que alega ter sido realizado entre as partes - Réu não comprovou fatos desconstitutos, impeditivos ou modificativos do direito da autora (art. 373, II, do CPC). SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. **(TJSP; Apelação Cível 1005326-56.2022.8.26.0032; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2022; Data de Registro: 04/11/2022)**

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Parcial procedência – Irresignação de ambas as partes – Código de Defesa do Consumidor – Incidência – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Cartão de crédito - Parcelamento da fatura – Cobrança acima do que restou acordado - Ônus probatório que impunha à ré demonstrar a regularidade e legitimidade desta cobrança – Ausência de prova para tanto – Restituição do valor cobrado a maior que merece ser mantida – Devolução de forma simples – Má-fé não configurada - Dano moral – Ocorrência não configurada – Descabimento da indenização por danos morais, posto que não houve negativação – Recursos improvidos.

(TJSP; Apelação Cível 1105950-11.2019.8.26.0100; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2021; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 07/10/2021)

Em consequência do novo desfecho, a ré deverá arcar com o pagamento da totalidade das custas e das despesas processuais, assim como dos honorários advocatícios sucumbenciais, aqui fixados em 12% do valor atualizado da condenação.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, por meio deste voto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para acolher o pedido inicial de inexigibilidade do débito na forma e quantia cobrada, determinando a exclusão do apontamento em nome do autor constante no SCPC e SERASA, se ainda negativado. Ainda, condena-se **a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00**, invertendo-se, pois, o ônus da sucumbência, com a **fixação de honorários de 12% sobre o valor da condenação em desfavor da ré.**

MARCO PELEGRINI
Relator