



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279464

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005544-19.2023.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAYGO ADMINISTRADORA DE MEIOS DE PAGAMENTO LTDA, é apelada LUANA SILVA DE BARROS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1005544-19.2023.8.26.0010

Apelante: Paygo Administradora de Meios de Pagamento Ltda

Apelado: Luana Silva de Barros

Foro: São Paulo – Foro Regional X - Ipiranga – 3ª Vara Cível.

Juiz: Dr. Carlos Antônio da Costa

Voto nº 2043

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
RECURSO DESPROVIDO.**

I. CASO EM EXAME

1. A autora teve seu nome negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito por débito que afirma não ter contratado. Alega desconhecimento prévio dos registros restritivos e ausência de notificação sobre a dívida. A empresa ré sustenta que a dívida decorre da inadimplência no pagamento de mensalidades de um terminal de pagamento recebido pela autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a regularidade da negativação do nome do autor e (ii) a caracterização do dano moral, e (iii) avaliar a adequação do quantum indenizatório fixado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A empresa não comprovou a legitimidade da cobrança, não apresentando termo de adesão ou contrato que evidencie a pactuação da taxa de aluguel do equipamento. 4. A negativação indevida configura dano moral *in re ipsa*, justificando a reparação imposta na sentença.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes enseja dano moral *in re ipsa*. 2. A ausência de comprovação da dívida legítima a declaração de inexigibilidade do débito.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, § 2º. Código de Processo Civil, art. 373, II; art. 85, §11º.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no REsp 1846222/RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, j. 10.08.2020. TJSP, Apelação Cível 1009865-84.2024.8.26.0003, Rel. Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 27.02.2025. TJSP, Apelação Cível 1024629-67.2023.8.26.0405, Rel. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27.02.2025. TJSP, Apelação Cível 1003239-73.2023.8.26.0071, Rel. José Marcelo Tossi Silva, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 26.02.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Paygo Administradora de Meios de Pagamento Ltda**, contra a r. sentença de fls. 234/237, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos autos da ação proposta por **Luana Silva de Barros**, para declarar a inexistência da dívida de R\$ 240,00 (contrato nº 0151197), vencida em 17/05/2022, determinado a desconstituição da negativação e condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Sobreveio condenação em custas, despesas e honorários advocatícios, arbitrados em R\$ 2.000,00

O recorrente sustenta, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, ao argumento de que a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito decorreu do inadimplemento relacionado à posse de terminal de pagamento (maquininha). Alega, ainda, que não há justificativa para a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, uma vez que teria agido no exercício regular de direito. Defende, também, a aplicação da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça, pois há registros de negativação anteriores em nome da autora. De forma subsidiária, pleiteia a redução do montante fixado a título de compensação pelos danos extrapatrimoniais.

Contrarrazões (fls. 274/283).

Recurso tempestivo e com preparo recolhido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A relação é de consumo, por expressa previsão do art.

3, § 2º da Lei 8.078/90 Código de Defesa do Consumidor e Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação por danos morais em decorrência da negativação do nome da autora junto aos órgãos de proteção ao crédito por um débito que afirma não ter contratado.

Relata a autora que teve crédito negado em razão de registros restritivos em seu nome, dos quais não possuía conhecimento prévio, tampouco fora notificada a respeito da suposta dívida. Alega jamais ter contratado com a empresa demandada ou deixado de adimplir qualquer obrigação junto a ela. Afirma que em consulta ao Serasa, identificou que a negativação decorre do contrato nº 0000000000151197, no valor de R\$ 240,00, com vencimento em 17/05/2022 (fls. 45/46).

Em contestação, a empresa afirma que a autora aderiu aos serviços em 12/02/2020, por meio das plataformas digitais disponíveis, tendo recebido em seu endereço equipamento de pagamento (maquininha), sendo a dívida decorrente da inadimplência no pagamento das mensalidades contratadas.

Na réplica, a autora impugnou os documentos apresentados, alegando ausência de comprovação do vínculo contratual. Aduziu, ainda, que já possuía conta digital junto ao banco C6, mas jamais solicitou serviços à empresa PayGo e que os documentos anexados junto a contestação são ilegíveis e insuficientes para demonstrar a existência da obrigação.

Sobreveio sentença de parcial procedência, declarando a inexigibilidade do débito, determinando a exclusão do apontamento restritivo e condenando a empresa ao pagamento de indenização por danos morais.

A controvérsia recursal, portanto, limita-se à análise da regularidade da negativação, à caracterização do dano moral e à adequação do quantum indenizatório.

Diante da impugnação à existência da relação contratual, incumbia ao réu o ônus de demonstrar a legitimidade da cobrança, nos termos do art. 373, II, do CPC, do qual não se desincumbiu.

A empresa defende que a negativação decorre de valores devidos a título de aluguel do equipamento, cuja cobrança estaria prevista em contrato, e que a entrega do terminal fora regularmente realizada (fls. 75/77). Para

tanto, anexou demonstrativo de movimentação bancária interna (fls. 101/194), referente à conta de titularidade da autora, contendo registros entre 28/01/2020 e 24/08/2023.

Com efeito, os extratos evidenciam repasses de valores sob a rubrica "Transf. Recebida – PayGo" entre 19/02/2020 e 28/12/2020, sendo a última operação datada de 17/06/2021, no valor de R\$ 29,44 (fls. 118). Tais registros confirmam, a existência de relação negocial entre as partes.

Todavia, o acervo probatório apresentado não permite concluir que a autora seja efetivamente devedora do valor lançado em seu nome. Não consta termo de adesão ou contrato firmado que evidencie a pactuação da taxa de aluguel do equipamento, tampouco cláusulas que tratem da forma de cobrança ou do valor devido. Nada obsta que tenha havido cessão gratuita do terminal como incentivo à movimentação da conta digital.

Como destacou o juízo *a quo*:

“E embora as telas sistêmicas de fls. 76 (entrega de equipamento no endereço indicado na inicial), 77, 78, 100/107 comprovem a relação jurídica existente entre as partes, verifico que a parte ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência da dívida junto à autora, pois não houve a comprovação da origem do débito visto que não foram juntados documentos que demonstrassem que as partes pactuaram a cobrança de taxa de aluguel pelo fornecimento do equipamento (fls. 75), nem a forma de pagamento ou o valor que seria cobrado para tanto.”

Além disso, merece atenção o fato de que o vencimento do débito registrado nos cadastros restritivos é de 17/05/2022 (fls. 46 e 79), período posterior às últimas movimentações financeiras vinculadas à autora, o que atenua a tese de que a dívida seria oriunda da utilização do terminal.

Como bem consignado na sentença:

“Ademais, compulsando os extratos bancários juntados às fls. 100/194, verifica-se que os últimos registros de repasses de créditos realizados pela ré à conta da autora são datados de 28/12/2020 e 17/06/2021 (fls. 107 e 118), enquanto a data de vencimento do débito inscrito no Serasa é de 17/05/2022 (fls. 46), período posterior, portanto, aos registros da utilização do equipamento pela suplicante.”

Dessa forma, diante da ausência de provas robustas que

legitimassem a cobrança, acertadamente o magistrado reconheceu a inexistência do débito.

Já quanto ao dano moral, é cediço que o reconhecimento à compensação por dano imaterial exige a comprovação da prática de uma conduta antijurídica, que abrange comportamento contrário ao direito, além da existência de um dano, tomada a expressão no sentido de lesão a um bem jurídico, seja ele de ordem material ou imaterial, e em terceiro lugar, o estabelecimento de um nexo de causalidade entre ambos, de maneira a precisar-se que o dano decorre de tal conduta.

Assim, para que haja o reconhecimento da indenização, é imprescindível que a conduta praticada tenha gerado efetiva lesão a bem jurídico personalíssimo, como a honra, dignidade ou imagem.

No caso, a conduta da parte ré ultrapassou os meros dissabores do cotidiano, configurando dano moral *in re ipsa*, o qual decorre da própria prática ilícita, independentemente da demonstração de prejuízo concreto. A negativação indevida, por si só, viola direitos da personalidade, justificando a reparação imposta na sentença.

Ressalte-se que a jurisprudência do STJ é pacificada ao estabelecer que “*A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor em cadastro de inadimplente enseja o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do ato ilícito, cujos resultados são presumidos.*” (AgInt no REsp 1846222/RS, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 10/08/2020, DJ e 13/08/2020).

Dessa forma, revela-se acertada a condenação imposta, porquanto restou demonstrada a inscrição indevida realizada em 17/05/2022, a qual ainda permanece ativa, circunstância que configura dano moral presumido, sendo desnecessária a comprovação de prejuízo.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, ressalto que reparação por dano moral tem como finalidade proporcionar à vítima um lenitivo adequado, bem como repreender a conduta ilícita do agente. Assim, o montante deve ser fixado em patamar que observe a proporcionalidade e a razoabilidade, levando em conta a gravidade do ato, a extensão do dano e suas consequências.

Diante das particularidades do caso, entendo que a quantia estabelecida na sentença de R\$ 5.000,00 atende adequadamente tanto ao caráter compensatório quanto ao pedagógico da indenização, mostrando-se suficiente

para desestimular a reiteração da conduta ilícita por parte da ré, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa ao autor.

Além disso, o valor arbitrado encontra-se em consonância com a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“APELAÇÃO CÍVEL – Cobrança indevida – Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais - Sentença de improcedência – Inconformismo da autora. Cobrança de débito referente a custeio de tratamento odontológico lançado em fatura de cartão de crédito inadimplida – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de prova da contratação dos serviços odontológicos e de seu efetivo fornecimento. Mera assinatura no termo de adesão ao cartão de crédito que não se mostra suficiente para legitimar a cobrança levada a efeito pelas rés – Juntada de documento pela autora a evidenciar que o preposto da clínica odontológica se obrigou a restituir os valores lançados na fatura do cartão de crédito da autora, justamente em razão da não prestação dos serviços – Inexigibilidade do débito evidenciada. Dano moral configurado. Falha na prestação do serviço. Tentativa da autora de solução na esfera administrativa em junho de 2022. Recalcitrância das rés. Necessidade de contratação de advogado para ajuizamento de ação para solução de problema ao qual não deu causa. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização arbitrada, por esta d. Turma Julgadora, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso, notadamente o fato de não haver prova da negativação do débito. Sentença reformada com redistribuição do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1009865-84.2024.8.26.0003; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:

27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenizatória por danos materiais e morais – Autor que foi vítima de fraude por ligação telefônica, em que estelionatário se apresentou como funcionário do banco réu - Falha na prestação de serviços da instituição financeira caracterizada pela não detecção e bloqueio das operações realizadas pelo estelionatário em padrão destoante do perfil de utilização do autor - Legítima a pretensão do autor para que seja reconhecida a nulidade de tais transações, com a consequente restituição dos valores de que foi despossado com a fraude. Dano moral - Banco de dados - Apontamento do nome do autor em órgão de proteção ao crédito por dívida ilegítima – Banco réu que contribuiu para o sucesso da fraude ao não detectar operações realizadas pelo estelionatário em padrão destoante do perfil de utilização do autor - Responsabilidade do banco réu admitida - Dano moral puro configurado - Dever de indenizar reconhecido - Sentença reformada nesse ponto. Dano moral - "Quantum" - Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto - Valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 – Valor almejado pelo autor, R\$ 20.000,00, que não pode ser aceito – Ampliada a procedência parcial da ação – Apelo do banco réu desprovido e apelo do autor provido em parte.”

(TJSP; Apelação Cível 1024629-67.2023.8.26.0405; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

“APELAÇÃO – Anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito – Ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e pedido de indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência que declarou a inexigibilidade da dívida em função da qual

negativado o nome do consumidor, determinou a sua exclusão do cadastro restritivo e condenou a parte requerida a reparar os danos morais (R\$ 5.000,00) – Inconformismo do autor, que pleiteia a majoração da indenização para R\$ 10.000,00 – Não acolhimento – Quantificação dos danos imateriais em R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e proporcional com as peculiaridades do caso, sendo suficiente para compensar os abalos sofridos pelo autor - Precedentes desta E. Câmara – Termo inicial dos juros de mora (matéria de ordem pública) que é a data do evento danoso, por se tratar de ato ilícito – Inteligência da Súmula 54, do C. STJ – Sentença mantida., RECURSO DESPROVIDO, com observação quanto ao termo inicial e taxa dos juros de mora.”

(TJSP; Apelação Cível 1003239-73.2023.8.26.0071; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025)

No que tange à alegada incidência da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça, cumpre esclarecer que sua aplicação pressupõe a existência de anotação restritiva anterior legítima e vigente no momento da nova inscrição questionada.

No caso, não restou demonstrado que, à época da negativação realizada pela empresa, havia registro pretérito válido e ativo em nome da autora. Os documentos apresentados (fls. 79 e 252) não comprovam se restrição anterior permanecia vigente ou já havia sido excluída à época que efetuou o registro, sendo, portanto, insuficiente para autorizar a incidência do referido enunciado sumular.

Conclui-se, portanto, que o inconformismo do réu não merece acolhimento, permanecendo inalterada a sentença recorrida.

Cabível a majoração dos honorários de sucumbência devidos pelo réu, na forma do art. 85, §11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal para R\$ 2.500,00.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR