



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279317

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1142067-59.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TIAGO BODÊ, é apelado BANCO SAFRA S/A.

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: **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 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 1142067-59.2023.8.26.0100

Apelante: Tiago Bodê

Apelado: Banco Safra S/A

Comarca: São Paulo – 24ª Vara Cível - Foro Central

Juiz: Dr. Claudio Antonio Marquesi

Voto nº 2072

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO.
APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM
CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL
IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO.
RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.**

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00, decorrente de inscrição indevida de seu nome em cadastros de restrição ao crédito.
2. O apelante busca a majoração da indenização para R\$ 100.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. A questão em discussão consiste em saber se o valor da indenização por danos morais fixado em sentença comporta majoração, considerando a duração da inscrição indevida, a conduta da instituição financeira e o seu poder econômico, além do valor do débito no importe de R\$ 61.336,70.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A fixação do dano moral é incontroversa, uma vez que houve o reconhecimento de negativação indevida do nome do autor e não foi interposto recurso pelo réu.
5. O autor, cliente da instituição financeira ré, contratou um empréstimo orientado pelo gerente de sua conta, sob a promessa de quitação futura com o resgate de uma aplicação financeira. Por erro da própria instituição, o resgate não foi realizado, o que impediu o pagamento da dívida e resultou na sua negativação.
6. No caso concreto, o erro da instituição financeira só foi reconhecido após mais de um ano da contratação, e a exclusão da restrição foi feita apenas após prolongada permanência da negativação e reclamações administrativas do autor.
7. O montante fixado em primeiro grau, de R\$ 5.000,00, mostra-se insuficiente para reparar adequadamente os

prejuízos sofridos pelo autor, considerando precedentes do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo em casos análogos.

8. Assim, o valor da indenização fica majorado para R\$ 10.000,00, quantia adequada às circunstâncias do caso concreto e condizente com a jurisprudência da Corte.

9. A condenação por dano moral em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca, conforme Súmula 326 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Apelação parcialmente provida para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00, com observação acerca da sucumbência.

Tese de julgamento: “O valor da indenização por danos morais decorrente de inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito deve observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sendo passível de majoração quando insuficiente à reparação do dano e ao desestímulo à conduta ilícita.”

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 326; TJSP, Apelação Cível 1002545-80.2024.8.26.0003, Rel. Paulo Toledo, Turma III, j. 13.02.2025; TJSP, Apelação Cível 1011821-33.2022.8.26.0577, Rel. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 28.02.2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Tiago Bodê**, contra a r. sentença de fls. 465/470, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta contra **Banco Safra S/A**, para condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com atualização monetária desde a sentença e juros de mora a partir da citação. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Alega o apelante, em síntese, que sofreu graves danos morais em virtude da inscrição indevida e prolongada de seu nome em cadastros negativos, que perdurou por período superior a um ano, motivo pelo qual postula a majoração da indenização fixada. O réu teria prestado orientação equivocada acerca da contratação de empréstimo, culminando em débito indevido no valor de R\$ 61.336,70, cuja inexigibilidade foi reconhecida pela própria instituição financeira. Diante da gravidade dos fatos, do montante elevado da negativação e da capacidade econômica do réu, seria razoável e proporcional o arbitramento do dano moral em R\$ 100.000,00. Defende, ainda, que mesmo com o acolhimento da indenização em valor

inferior ao pretendido, é caso de procedência da demanda, nos termos da Súmula 326 do STJ. Requer a reforma da sentença para majorar o valor indenizatório para R\$ 100.000,00, julgando-se procedente a ação.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 514/515).

Contrarrazões apresentadas (fls. 499/507).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a discussão exclusivamente ao pedido de majoração do valor fixado a título de dano moral, fundado na existência de inscrição indevida do nome do autor em cadastro de inadimplentes. Os demais pontos da sentença restaram sem qualquer oposição.

Segundo consta da inicial, em 06/09/2021, o autor pretendia resgatar uma aplicação no fundo JS5 – SAF KEPLER EQUITY HEDGE FIM, no valor de R\$ 22.483,83. Contudo, tendo em vista o prazo de 30 dias para a liberação dos recursos e necessitando da quantia com urgência, seguiu a recomendação do então gerente de sua conta, Sr. Deoclecio, e, em 08/09/2021, contratou um empréstimo no valor de R\$ 20.000,00 (fls. 75/91), com vencimento para 30 dias, data em que o resgate da aplicação já estaria disponível.

Por erro exclusivo do banco, o resgate da aplicação não foi realizado, o que impossibilitou a quitação do empréstimo, gerando a incidência de juros sobre o débito.

Em 14/10/2021, o novo gerente da conta, Sr. William, entrou em contato com o autor, informando que o gerente anterior havia cometido um equívoco na solicitação do resgate e que um novo pedido havia sido realizado, mas que a liberação dos valores demoraria mais 31 dias. Nesse período, a conta do autor ficaria negativada, e, devido à variação cambial, o montante resgatado não seria mais suficiente para quitar o débito, o que exigiria a utilização de outras aplicações para o pagamento do saldo remanescente.

Diante da negativa do autor em aceitar a situação, foi informado pelo gerente que um crédito seria liberado em sua conta, o que, posteriormente, descobriu-se tratar de um novo empréstimo em seu nome. O autor menciona ter recebido diversos contatos do réu, informando sobre a insuficiência de

valores para quitação do empréstimo, propondo novas linhas de crédito e sugerindo novos pedidos de resgate.

Em 29/11/2021, percebeu que o empréstimo não constava mais no aplicativo bancário, mas que o resgate da aplicação ainda não havia sido efetivado. Sem obter resposta satisfatória do gerente, recebeu, em julho de 2022, uma carta da SERASA, notificando a negativação de seu nome pelo banco em razão de um débito de R\$ 61.336,70 (fls. 51 e 55), valor três vezes superior ao do empréstimo originalmente contratado.

À vista disso, o autor entrou com reclamações na ouvidoria do banco, no Banco Central e no Procon-SP, mas não houve a regularização do débito.

Relata que somente em 07/02/2023, após novos contatos com gerentes do banco, a dívida foi finalmente quitada, sem maiores explicações, com o estorno de valores e exclusão da negativação (fls. 59/60).

No feito, o autor requereu a condenação do réu ao pagamento de R\$ 100.000,00 a título de danos morais, em razão de cobranças abusivas, constrangimentos e da inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes.

Como decidiu a sentença, é inequívoca a falha na prestação de serviços da instituição financeira, uma vez que seus próprios prepostos orientaram o autor a contratar um empréstimo para posterior quitação com o resgate de sua aplicação, sem esclarecer que tais valores estavam dados em garantia e, portanto, não poderiam ser utilizados para esse fim.

Embora o contrato firmado entre as partes (fls. 67/79) previsse a cessão fiduciária das aplicações como garantia, os diálogos entre o autor e os gerentes da instituição bancária não foram impugnados pelo réu e demonstram que houve reiteradas solicitações de resgate por parte dos funcionários do banco, que justificavam o insucesso dos pedidos por falhas operacionais (fls. 40/63).

A falta de informação adequada e a sucessão de equívocos da instituição financeira levaram à inadimplência do empréstimo, culminando na negativação indevida do nome do autor na SERASA (fls. 51 e 55), o que reforça a responsabilidade do réu pelo dano causado.

Ressalta-se que a existência de negativação indevida e, conseqüentemente, do dano moral, tornou-se incontroversa, não cabendo mais

discussão a esse respeito. Resta apenas definir se o valor da indenização arbitrada em primeiro grau comporta majoração.

Como se sabe, para a fixação da indenização por dano moral, o juiz deve proceder ao arbitramento de modo que não seja nem ineficaz e nem exagerado, devendo sopesar as condições dos envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso.

O arbitramento deve, ao mesmo tempo, compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, sem ser fonte de enriquecimento ilícito para qualquer das partes. Necessita, ainda, estar de acordo com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

No caso, o apontamento indevido foi notificado ao autor em julho de 2022 (fls. 51), e só houve notícia de regularização em 07/02/2023 (fls. 59). Destaca-se, ainda, que a situação ensejadora da negativação se iniciou em 06/09/2021, cerca de 1 ano e 5 meses da solução administrativa.

Diante destes elementos, entende-se que a indenização fixada em sentença, no valor de R\$ 5.000,00, comporta majoração. Em que pese o entendimento do magistrado sentenciante, reputo que o montante arbitrado é insuficiente para reparar os prejuízos sofridos pelo autor.

Por outro lado, ainda que se considere a capacidade econômica do réu, o valor pretendido a título de dano moral, no importe de R\$ 100.000,00 é excessivo, e ao contrário do afirmado pelo autor, não encontra amparo da jurisprudência majoritária deste Tribunal.

Centrado nos critérios de proporcionalidade e razoabilidade e na esteira de julgados semelhantes, majoro o valor da reparação por dano moral para R\$ 10.000,00, quantia que está em consonância com as circunstâncias do caso e com julgados do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Veja-se julgados exemplificativos:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. MAJORAÇÃO DE DANOS MORAIS. I. Caso em exame 1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que declarou inexigível o débito impugnado e condenou o réu a indenizar o autor por danos morais no valor de R\$5.000,00. 2. O autor recorre, pleiteando a

majoração do valor da indenização para R\$20.000,00, alegando insuficiência do montante fixado. 3. O autor foi negativado indevidamente em cadastro de inadimplentes, sem reconhecer o débito. II. Questão em discussão 4. A questão em discussão consiste em saber se o valor da indenização por danos morais fixado na sentença é adequado, considerando a gravidade da negativação indevida. III. Razões de decidir 5. A inclusão indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes gera dano moral in re ipsa, sendo suficiente para a reparação. 6. O valor de R\$5.000,00 é considerado aquém do necessário para reparar o dano e desestimular a prática ilícita. 7. O valor da indenização resta majorado para R\$10.000,00, em conformidade com a jurisprudência e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. IV. Dispositivo 8. Recurso parcialmente provido para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$10.000,00". (TJSP; Apelação Cível 1002545-80.2024.8.26.0003; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de dívida c.c. indenização por "perdas e danos" e por abalo extrapatrimonial – Negativação indevida dos dados autorais – Sentença de parcial procedência – Recurso do requerente e do banco corréu. DEVOLUÇÃO RECURSAL – Ausência de insurgência recursal que torna incontroverso, in casu, o acolhimento do pleito declaratório, assim como a rejeição do pedido de reparação por "perdas e danos" – Questões que, em respeito ao princípio do tantum devolutum quantum appellatum, não serão apreciadas por esta Corte. DANOS MORAIS – Caracterizada a cobrança indevida, seguida da abusiva manutenção do nome do autor nos órgãos de proteção creditícia, cabível, em tese, a justa reparação – Dever de indenizar corretamente reconhecido na origem – Dano

in re ipsa – Inexistência de apontamentos em data anterior ao débito discutido – Inaplicabilidade da Súmula n. 385 do STJ à espécie – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que comporta majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Referencial adotado por esta Colenda Câmara em situações parelhas – Importância que se mostra suficiente para indenizar o abalo sofrido pelo demandante, sem caracterizar enriquecimento sem causa. CONCLUSÃO – Sentença reformada unicamente no tocante ao quantum indenizatório – RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO BANCO CORRÉU DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1011821-33.2022.8.26.0577; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2023; Data de Registro: 28/02/2023).

O valor arbitrado servirá para reparar o sofrimento causado à vítima sem enriquecê-la, ao mesmo tempo que desestimulará o ofensor a agir de forma negligente na prestação dos serviços.

No que diz respeito à sucumbência, observa-se que o juízo de primeiro grau atribuiu ao réu o ônus de arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

De todo modo, em atenção ao pedido do apelante, cabe esclarecer que nos termos da Súmula 326 do STJ: "*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*".

Assim, ainda que o valor indenizatório fixado seja inferior ao pretendido, não há sucumbência recíproca entre os litigantes.

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do autor, apenas para majorar o valor arbitrado a título de danos morais para R\$ 10.000,00, com a observação de que a fixação de indenização em valor inferior ao pretendido não constitui sucumbência recíproca.

Desta feita, fica mantida a condenação do réu ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, estes no importe de 10% do valor da condenação, considerando a majoração da indenização ora arbitrada.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO PARCIAL ao recurso do autor, com observação, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATO