



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278255

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014863-23.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e TELEFÔNICA BRASIL S.A, é apelado HERMES SARAIVA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ROBERTO MAIA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

DIREITO CIVIL. CONTRATOS. CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDA. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES DOS DEMANDADOS. AMBAS DESPROVIDAS.

I. Caso em Exame

Ação declaratória e indenizatória visando a declaração de inexigibilidade de saldo devedor de cartão de crédito e indenização por danos morais. A sentença julgou procedentes os pedidos, declarando nula a contratação do cartão e condenando os réus à indenização de R\$ 10.000,00 por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a legitimidade da contratação do cartão de crédito e (ii) a existência de danos morais passíveis de indenização.

III. Razões de Decidir

3. A documentação apresentada pelos apelantes é insuficiente para comprovar a contratação do cartão de crédito, pois não há assinatura manuscrita ou digital do apelado.

4. O dano moral é caracterizado pela inscrição indevida do nome do apelado nos órgãos de proteção ao crédito, sendo o valor da indenização adequado às circunstâncias do caso.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: 1. A contratação de cartão de crédito em loja física deve ser comprovada por documentação robusta, incluindo assinatura do consumidor. 2. A inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito gera dano moral *in re ipsa*.

Jurisprudência Citada:

AgInt no Recurso Especial nº 1.676.964/RO, Rel. Min. Nancy Andriighi, julgado em 05/12/2017.

VOTO nº 33060

RELATÓRIO:

Trata-se de apelações interpostas pelos demandados *Itaú Unibanco Holding S/A e Telefônica Brasil S/A* contra a r. sentença de fls. 231/232 que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória e indenizatória ajuizada por *Hermes Saraiva dos Santos*, para declarar inexigível o saldo devedor em aberto referente ao cartão de crédito, cuja contratação é nula, bem como condenar os réus ao

pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, corrigidos da sentença e acrescidos de juros contados da data da negativação. Em razão da sucumbência, condenou ainda os réus ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Os embargos declaratórios opostos por Itaú Unibanco Holding foram acolhidos para constar “que se cuida de condenação solidária” (fls. 279).

Apela a corré Telefônica pleiteando a reforma da r. decisão (fls. 282/289). Alega, em suma, que **(A)** *nega expressamente terem ocorridos os fatos tal como alegados pela parte Apelada em sua exordial, esclarecendo que não praticou qualquer ato, comissivo ou omissivo, capaz de lhe causar danos. (...) O cartão de crédito questionado nos autos VIVO ITAUCARD VISA PLATINUM foi expressamente contratado pela Parte Autora em 06/10/2022. Restou devidamente comprovada a contratação dos serviços, inclusive com o reconhecimento facial realizado no ato.* (fls. 284); **(B)** não há indenização por danos morais; **(C)** subsidiariamente, deve ser reduzido o valor da indenização por danos morais; **(D)** deve ser reduzido o valor dos honorários sucumbenciais (fls. 288).

Apela também Itaú Holding (fls. 292/304). Aduz, em resumo, que **(A)** não houve falha na prestação do serviço; **(B)** *ficou amplamente demonstrado nos autos a regularidade da contratação, pela parte apelada, do cartão de crédito objeto de discussão na lide* (fls. 295); **(C)** *conforme demonstram a biometria facial cadastrada no ato da contratação do cartão (selfie), há similaridade entre a biometria e as fotos do documento juntado no processo* (fls. 295); **(D)** *não há verossimilhança na alegação de que a parte Apelada nunca teria contratado o cartão de crédito que originou o débito com o Apelante, na medida em que realizou a contratação mediante validação por biometria*

facial (fls. 298); **(E)** é certo que ao realizar a sua biometria, a parte Apelada tomou conhecimento da contratação do referido cartão de crédito (fls. 299); **(F)** a cobrança dos valores acerca da utilização do cartão é legítima, assim como o débito, conforme demonstrado. Não há que se falar em cessação das cobranças. Assim como não há que se falar em declaração de inexigibilidade por algo que sequer foi quitado (fls. 300); **(G)** não houve dano moral pois não se verifica ofensa aos direitos da personalidade (fls. 301); **(H)** subsidiariamente, o montante do valor indenizatório deve ser reduzido; (I) não deve sequer ser o Apelante condenado ao pagamento de honorários sucumbenciais em favor do patrono da parte Apelada, uma vez que não foi o Banco apelante quem deu causa à propositura da demanda. (...) requer que seja reduzido o percentual arbitrado para o mínimo legal, ou seja, 10% sobre o valor da condenação (fls. 303/304).

Certificado o decurso do prazo para a parte apelada apresentar contrarrazões (fls. 310).

FUNDAMENTAÇÃO:

Ab initio, verifica-se que o apelo é tempestivo e o preparo foi recolhido a fls. 305/306.

Alega o apelado que, em meados de 2022, dirigiu-se a uma loja física situada no Shopping Metrô Itaquera e lá adquiriu um aparelho de telefonia móvel celular junto à apelante Telefônica. Afirma que após a aprovação da compra passou a receber ligações lhe cobrando o valor de R\$ 2.679,95 supostamente gastos no cartão de crédito Itaú Vivo, o qual nunca contratou. Por conta disso postula a declaração de inexigibilidade daquela quantia, sem prejuízo da reparação moral pertinente no patamar sugerido de R\$ 20.000,00.

A sentença julgou procedentes os pedidos declaratório e indenizatório.

Insurge-se a apelante Telefônica negando os fatos arguidos pelo apelado e afirmando que *"O cartão de crédito questionado nos autos VIVO ITAUCARD VISA PLATINUM foi expressamente contratado pela Parte Autora em 06/10/2022"* (fls. 284).

Na mesma toada, o recorrente Itaú afirma que *"conforme demonstram a biometria facial cadastrada no ato da contratação do cartão (selfie), há similaridade entre a biometria e as fotos do documento juntado no processo"* (fls. 295).

Passa-se à análise das apelações em conjunto, uma vez que ambas defendem a legitimidade da contratação.

É incontroverso que o apelado adquiriu um aparelho celular em uma loja física da Vivo Telefônica.

Incontroverso, também, que recebeu um boleto para pagamento ao apelante Itaú Holding no valor de R\$ 22.679,95, do qual o apelado alega desconhecer a dívida (fls. 22/23)

Diante disso, não é crível que a contratação de um cartão de crédito durante a aquisição de um celular em uma loja física se desse apenas com a coleta de uma fotocópia da face do apelado, sem que o comprador concordasse expressamente com os termos contratados, já que o intuito era adquirir um aparelho celular e não um cartão de crédito.

Nesse passo, tendo em vista que a alegada contratação do cartão de crédito se deu em uma loja física, a simples fotocópia de sua facial não é suficiente para comprovar a vontade do consumidor, já que as apelantes não disponibilizaram os termos do contrato contendo a assinatura do apelado.

Meras fotocópias do documento de identidade e da facial da apelante não são suficientes para comprovar a alegada contratação de cartão de crédito se tais documentos não estão corroborados pela assinatura ao contrato de adesão pelo consumidor.

Ademais, a instituição financeira não demonstrou que o cartão foi entregue e recebido pelo apelado, muito menos por ele desbloqueado e utilizado para compras e saques; e a Telefônica apenas defende a legitimidade da contratação, porém, não junta nenhum documento comprobatório.

Portanto, não há comprovação de assinatura manuscrita ou digital que ratifique a alegada contratação.

Assim, a documentação comprobatória da contratação de cartão de crédito juntada ao processo é precária e, com isso, insuficiente para imputar o débito ao apelante, razão pela qual correta a sentença que declarou a inexigibilidade do débito.

O apelado comprovou que seu nome foi inserido nos órgãos de proteção ao crédito em razão da dívida indevidamente a ele imputada, conforme comprova o documento de fls. 24.

Na hipótese vertente, os transtornos suportados pelo recorrente ultrapassam a situação de mero aborrecimento, caracterizando dano moral passível de ser indenizado.

Importante consignar que o dano moral advindo do injusto protesto ou inscrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito dispensa comprovação nos autos, eis que emerge de forma latente dos fatos, e pode ser legitimamente presumido. É o que a doutrina costuma denominar dano *in re ipsa*.

No arbitramento do dano moral devem ser levadas em consideração as condições pessoais da pessoa ofendida, bem como as econômicas do ofensor, o grau de culpa e gravidade dos efeitos do evento danoso, a fim de que o resultado não seja insignificante, a ponto de estimular a prática de atos ilícitos, nem represente enriquecimento indevido da vítima.

No caso em tela inexistem maiores informações sobre a situação econômica do recorrente, a não ser que é aposentado e beneficiário da justiça gratuita (fls. 41). Já os apelados são pessoas jurídicas de grande porte, sendo de medianas proporções as consequências do ato danoso.

Por estas razões, correta a sentença que arbitrou a indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 em razão de ter o apelado seu nome lançado indevidamente nos órgãos de proteção ao crédito, e considerando o grande porte das empresas apelantes, o valor não comporta minoração.

Majoro os honorários advocatícios, de 15% para 20% do valor atualizado da condenação, **mesmo sem contrarrazões**, pois *não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba* (AgInt no Recurso Especial nº 1.676.964/RO, relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 05/12/2017).

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados nas apelações, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral. Assim já se pacificou nos tribunais superiores.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)