



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000293334

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000916-76.2024.8.26.0648, da Comarca de Urupês, em que é apelante/apelado BANCO DO BRASIL S/A, é apelada/apelante LETICIA CUSTÓDIO DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000916-76.2024.8.26.0648

Apelante/Apelado: Banco do Brasil S/A

Apelado/Apelante: Leticia Custódio da Costa

Comarca: Urupês - Vara Única

Juiz(a) de 1ª Instância: Sergio Martins Barbatto Júnior

Voto nº 2540

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora que vem recebendo cobranças e teve seu nome negativado por débito que não reconhece. Sentença de procedência com condenação em danos morais. Irresignação do réu. Não cabimento. Réu que não logrou êxito em demonstrar a origem do débito, ônus que lhe incumbia. Cobrança e negativação indevidas. Danos morais excepcionalmente configurados. Irresignação da autora pedindo majoração dos danos morais e desvio produtivo, além de majoração de honorários. Não cabimento. Indenização arbitrada em valor razoável e proporcional, assim como os honorários. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 198/202, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados em inicial para declarar a inexistência do(s) débito(s) descritos na petição inicial, condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), como compensação por danos morais, à parte autora, acrescidos de correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir desta data (Súmula 362/STJ) e de juros de mora de 1% ao mês a partir contratação indevida (Súmula 54/STJ) e condenar a requerida para que se abstenha de realizar qualquer cobrança referente ao débito com a devida exclusão do rol de inadimplentes. Ante a sucumbência, condenou a parte ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Irresignado, a apelante/réu alega, em suma, que devidamente demonstrada a abertura de conta e débitos de cartão de crédito, a negativação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nome da autora não passou de exercício regular de direito, razão pela qual não se justificam as condenações. Ainda, por ter como infundadas as alegações, aduz estar ausente nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o suposto dano sofrido. Pede seja dado provimento ao recurso a fim de que se reforme a sentença para julga totalmente improcedentes os pedidos formulados em inicial.

Igualmente irressignada, a apelante/autora alega, em suma, que o valor fixado a título de danos morais mostra-se insuficiente e em desacordo com o quanto se decide nesta Corte, devendo ser majorado ao patamar de R\$12.000,00. Requer, ainda, indenização por desvio produtivo e majoração dos honorários. Pede seja dado provimento ao recurso.

Contrarrazões da autora às fls. 240/246. O réu, apesar de devidamente intimado, deixou de apresentar contrarrazões.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo pelo réu (fls. 221/222), sendo o da autora isento de recolhimento (fls. 35/37).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Os recursos não merecem provimento.

Inicialmente, não se conhece, por restar prejudicado, do pedido de atribuição de efeito suspensivo/tutela antecipada recursal, considerando o julgamento do próprio mérito. Não se olvide que pedido desta espécie deve ser formulado por petição própria (artigo 1.012, caput, do CPC), para possibilitar apreciação antes do julgamento.

No mais, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito ajuizada por Letícia Custódio da Costa contra Banco do Brasil S.A., em que a autora alega, em suma, que tomou conhecimento que seu nome estava inserido indevidamente no cadastro de maus pagadores e que vem recebendo cobranças pela empresa ré através de ligações telefônicas. Ressalta que não reconhece o débito que originou a negativação. Requereu o reconhecimento da inexistência da contratação e a condenação da empresa a ré ao pagamento de indenização por danos morais que

firmou ter sofrido, além de desvio de tempo útil.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, de modo que a inversão do ônus da prova, em decorrência da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor frente à capacidade técnica, fática e econômica do fornecedor é de rigor, considerando que estão presentes os requisitos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. A parte autora é destinatária final e econômico do serviço prestado pela instituição financeira, ora fornecedora dos serviços.

Ademais, em se tratando de fato negativo (no caso a parte autora não reconhece o débito que deu origem a apontamento impugnado), o ônus da prova é de quem afirma a existência da contratação e não de quem nega. É este o entendimento externado pelo Superior Tribunal de Justiça, quando instado a se pronunciar sobre a colisão entre fato negativo e positivo:

"DIREITO ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. SERVIDOR PÚBLICO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. VIOLAÇÃO AO ART. 535, II, DO CPC. NÃO-OCORRÊNCIA. PROVA DE FATO NEGATIVO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DO AUTOR. POSSIBILIDADE. AGRAVO IMPROVIDO. 1. [...] 2. Na colisão de um fato negativo com um fato positivo, quem afirma um fato positivo tem de prová-lo, com preferência a quem afirma um fato negativo. 3. [...] 4. Agravo regimental improvido." (AgRg no Ag 1181737/MG, Rel. Ministro ARNALDO ESTEVES LIMA, QUINTA TURMA, julgado em 03/11/2009, DJe 30/11/2009).

AGRAVO REGIMENTAL. RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PEÇA OBRIGATÓRIA. CERTIDÃO DE INTIMAÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA. FORMALISMO EXCESSIVO. PROVA DIABÓLICA. MEIO DIVERSO DE VERIFICAÇÃO DA TEMPESTIVIDADE. NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL. POSSIBILIDADE. 1 [...] 2 - Exigir dos agravados a prova de fato negativo (a inexistência de intimação da decisão

recorrida) equivale a prescrever a produção de prova diabólica, de difícil produção. Diante da afirmação de que os agravados somente foram intimados acerca da decisão originalmente recorrida com o recebimento da notificação extrajudicial, caberia aos agravantes a demonstração do contrário. 3 [...] Agravo a que se nega provimento."(AgRg no AgRg no REsp 1187970/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/08/2010, DJe 16/08/2010).

No presente caso, a ré não logrou êxito em comprovar a regularidade do débito que originou a negativação em nome da autora.

Apesar do banco réu alegar que a dívida decorre de fatura de cartão de crédito em aberto, em momento algum dos autos foi juntada a contratação de referido cartão de crédito ou até mesmo a fatura em nome da autora, sem o devido pagamento, a fim de comprovar o inadimplemento.

Ademais, em nenhum dos documentos trazidos encontra-se devidamente justificado o débito negativado. A requerida, nas telas sistêmicas juntadas, tenta justificar um suposto débito da autora no valor de R\$ 3.304,16, datado de 31/07/2024, sendo que a negativação se deu por valor diverso, de R\$ 2.014,57, supostamente vencido 27/12/2023. Ou seja, nada nos autos comprova o débito ou a regularidade da negativação.

O entendimento pela responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, foi consubstanciado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Em se tratando de responsabilidade objetiva, incumbia à ré demonstrar que o evento ocorreu por culpa exclusiva da autora, o que não aconteceu.

Não se vislumbra, portanto, motivo para que possa ser afastada a declaração de inexistência do débito, bem como também não é a hipótese de exclusão da condenação reparatória imposta à requerida, pois comprovada a irregular negativação da requerente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, corretamente foi declarado inexistente o débito e indevida a respectiva anotação, não merecendo reparos a sentença proferida.

Com relação ao pedido de majoração dos danos morais, em que pese os argumentos trazidos pela apelante/autora, tenho que os mesmos não merecem proceder.

Configurados os danos morais, uma vez que, em virtude da conduta da ré, a autora teve seu nome indevidamente inscrito no cadastro de inadimplentes, de sorte que a questão ultrapassou os limites do mero aborrecimento, trazendo efetivo dano moral.

Todavia, não há critérios predeterminados para a fixação do valor da indenização, que deve ser tal que traga alguma compensação à vítima, sem constituir fonte de enriquecimento sem causa. Atento a isso, tem-se que o montante de R\$5.000,00 atende perfeitamente o princípio da razoabilidade, não sendo o caso de majoração, principalmente levando-se em consideração que valor que é justo, razoável e proporcional aos fatos narrados.

Os danos são analisados casos a caso e a depender das peculiaridades de cada situação é que se fixa um valor condizendo com o dano sofrido. No caso em tela, não há qualquer motivo, por menor que seja, a ensejar a majoração do valor bem fixado pelo juízo *a quo*.

Assim, considerando os diversos julgados destes Tribunal em que se apresentou a mesma questão, balizando-se pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além das peculiaridades do presente caso concreto, tenho que deva ser mantido o valor fixado, que se harmoniza com o que se tem decidido.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. ÔNUS DA PROVA . FALHA NA DEMONSTRAÇÃO DE ENVIO E DESBLOQUEIO DO CARTÃO. DANO MORAL RECONHECIDO, COM MANTENÇA DO VALOR ARBITRADO. RECURSOS DESPROVIDOS. I . CASO EM EXAME Apelações interpostas por ambas as partes em face de sentença que declarou a

inexistência de débito no valor de R\$ 658,40, determinando a exclusão do nome do autor dos cadastros de inadimplentes e condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, além de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.200,00. II . QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se deve prevalecer a declaração de inexigibilidade do débito; (ii) estabelecer se o valor da indenização por danos morais deve ser mantido, majorado ou reduzido; (iii) determinar se os honorários advocatícios devem ser majorados. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A inversão do ônus da prova é aplicável nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor a demonstração inequívoca da contratação e da regularidade da dívida . 2. A ré não comprovou a entrega e o desbloqueio do cartão físico, tampouco demonstrou o envio das faturas ao endereço do autor, sendo ineficaz para esse fim a simples formalização da proposta de adesão. 3. A negativação indevida enseja dano moral in re ipsa, conforme consolidado na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça . 4. O valor da indenização por danos morais fixado em R\$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não comportando majoração ou redução. IV . DISPOSITIVO E TESE Recursos desprovidos. Tese de julgamento: A inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, impõe ao fornecedor a comprovação da regularidade da contratação e da dívida discutida. A negativação indevida de nome em órgãos de proteção ao crédito configura dano moral in re ipsa, dispensando a demonstração de prejuízo concreto. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa . A majoração dos honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, é cabível quando o recurso é integralmente desprovido. Dispositivos relevantes citados:

Constituição Federal, artigo 5º, inciso X; Código de Defesa do Consumidor, artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51; Código de Processo Civil, artigos 85, §§ 2º e 11, e 1026, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 362; STJ, Súmula nº 54; STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04/09/2007; STJ, REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21/11/2005. (TJ-SP - Apelação Cível: 10014758320248260405 Osasco, Relator.: Domingos de Siqueira Frascino, Data de Julgamento: 13/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), Data de Publicação: 13/02/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Débitos não reconhecidos. Configuração de falha na prestação do serviço. Banco apelante que não comprovou a regularidade da cobrança. Conta inativa. Ausência de serviço prestado pelo banco que justifique a cobrança de tarifas em conta. Negativação indevida. Reconhecimento dano moral. Redução do valor indenizatório de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso do banco parcialmente provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10122671620238260152 Cotia, Relator.: Marcos de Lima Porta, Data de Julgamento: 26/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/02/2025)

Ora, a indenização deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, que gera a

impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Sopesadas essas circunstâncias na espécie, tenho por bem manter o valor da indenização em R\$5.000,00 (cinco mil reais), quantia suficiente para a reparação do mal, à falta de maior repercussão, e compatível com o que tem sido arbitrado por este E. TJSP em casos similares ao do autor.

Forçoso constar, ainda, que se trata de valor cuja mensuração deve guardar proporção com o sentir da parte e cuja mensuração é sempre melhor percebida pelo juízo *a quo*, cuja proximidade com a parte lhe dá mais elementos para bem avaliar o *quantum*.

Ademais, o dano moral não se presta a indenizar o mal sofrido, mas para se reconhecer de fato a ocorrência do sofrer da parte que lhe pede. Assim, os R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio.

E em relação à tese do desvio produtivo do consumidor, cabia à parte autora produzir prova de que sofreu severa redução do tempo útil em razão do ilícito, o que não veio aos autos e impossibilita o reconhecimento da indenização.

Para essa teoria, o que se indeniza é a perda de tempo e de atividades do consumidor que busca resolver problemas de consumo causados pelo fabricante, produtor, fornecedor em geral, que não deveriam ocorrer. No caso, não há prova alguma de perda de tempo útil expressivo na tentativa de solução administrativa da questão, tal como ausência no trabalho ou mesmo perda de compromissos.

Todavia, não restou demonstrado, nestes autos, qualquer tempo excessivo demandado pela consumidora para solução da questão que, claramente, sequer foi levada à tentativa de resolução administrativa. “Contratar advogado” e “reunir documentação pertinente ao ajuizamento da ação”, diferente do que tenta alegar às fls. 229, evidentemente não configuram desvio produto, menos ainda nos dias atuais em que tudo se resolve e se junta digitalmente a qualquer hora e de qualquer lugar. Inclusive, nada nesse caso indica que, de fato, a autora não teria sucesso na tentativa administrativa de solução da questão. Tivesse adotado medidas extrajudiciais, talvez nem precisasse ter desviado seu tempo na contratação do

causídico e acionamento do Poder Judiciário.

Assim, não procede a alegação de configuração do desvio produtivo da consumidora, principalmente tendo em conta a ausência de prova nos autos de que houve perda elevada e injustificada de tempo da apelante com a busca pela solução extrajudicial do imbróglio que configurasse algum tipo de abuso por parte da apelada.

Razão também não assiste ao advogado apelante quanto à questão dos honorários sucumbenciais.

O valor dos honorários advocatícios foi bem fixado pelo Juízo e se mostra compatível com a natureza e pouca complexidade da causa, de forma que não comporta alteração. Ressalte-se, uma vez mais, que a causa é simples e não demandou trabalho complexo.

Cumprе ressaltar que o art. 85, §8º-A não deve ser aplicado de forma irrestrita, mas deve ser interpretado de forma sistemática, com os critérios estabelecidos pelos demais parágrafos do art. 85 do CPC.

Assim, dada a baixíssima complexidade de causa e veloz solução do litígio, que em 4 meses já possuía sentença de resolução de mérito, não há que se falar em majoração de honorário.

Nesse passo, ante a peculiaridade do caso concreto e os parâmetros da jurisprudência deste E. TJSP, fica mantida a r. sentença nos exatos termos em que proferida.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AOS RECURSOS,**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantendo a r. sentença pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, e majorando a verba honorária devida ao patrono da parte autora para 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC.

RUI PORTO DIAS

Relator