



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000320135

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006801-97.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARIA DO SOCORRO DE SOUSA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO LOSANGO S.A. - BANCO MULTIPLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 29966

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006801-97.2023.8.26.0004

COMARCA: SÃO PAULO – 3ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DA LAPA

APELANTES: MARIA DO SOCORRO DE SOUSA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA) E BANCO LOSANGO S.A. - BANCO MULTIPLO

APELADOS: OS MESMOS

JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DR. SIDNEY TADEU CARDEAL BANTI

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

– Imposição de restrição cadastral, perante órgãos de proteção ao crédito – A prova grafotécnica concluiu que a assinatura constante nos instrumentos contratuais questionados, atribuída à autora, não foi por ela exarada – A ré não comprovou, tal como lhe competia, a teor do art. 373, II, do Código de Processo Civil, a origem do débito imputado à autora – Indevida imposição de restrição cadastral perante órgãos de proteção ao crédito – Débito inexigível – Dano moral presumido – **Recurso do réu improvido, neste aspecto.**

INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – VALOR – Imposição indevida de registro negativo em nome do autor – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Apelo da autora visando à majoração desta quantia e do réu buscando a redução – Valor da condenação majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado – Parâmetro adotado por esta Colenda Câmara para indenizações desta natureza – Correção monetária a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado, nos termos da Súmula 362 do STJ – Ficam mantidos os juros moratórios, na forma fixada na sentença – **Recurso da autora provido, neste aspecto. Recurso do réu improvido.**

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS – Arbitramento em 20% sobre o valor da condenação – Quantia arbitrada no limite máximo previsto no artigo 85, § 2º, do novo CPC – Impossibilidade de aplicação do artigo 86, § 11, do CPC – Verba honorária advocatícia mantida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO.

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais e tutela provisória de urgência”, proposta por **MARIA DO SOCORRO DE SOUSA SANTOS** contra o **BANCO LOSANGO S.A. - BANCO MULTIPLO**, julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 277/278, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“Ante o exposto, julgo PROCEDENTE EM PARTE a ação proposta pela parte autora em face do banco réu. Torno em definitivo a tutela. Declaro inexigível os contratos objeto da ação. Condeno o banco réu no pagamento de indenização por danos morais em R\$5.000,00, com atualização e correção monetária a partir da data da fixação e juros de 1% ao mês da citação. Ante a sucumbência mínima da parte autora condeno a parte requerida ao pagamento de despesas e custas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 20% sobre o valor da condenação.”

Opostos embargos de declaração a fls. 281/291, foram acolhidos pela r. decisão de fls. 301, nos seguintes termos:

“Dou provimento aos embargos de declaração pois:

Ocorrendo hipótese de responsabilidade por dano extracontratual, os juros incidirão desde o evento danoso.

Os honorários, por sua vez, incidirão tanto sobre o valor da indenização como o valor daquilo declarado inexistente, pois se reporta ao proveito econômico obtido.

P.R.I.”

Ambas as partes recorreram.

A autora, no apelo de fls. 311/315, pleiteia a majoração do valor da indenização por dano moral para o montante de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

O réu, a seu turno, no recurso de fls. 316/330, arguiu, preliminarmente, ausência de interesse processual, sob o argumento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

de que não houve a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

No mérito, sustentou, em síntese, ter atuado em estrita legalidade, negando a ilegalidade das cobranças e defendendo a inocorrência de dano moral indenizável.

Insurgiu-se, ainda, contra o valor da indenização arbitrado na r. sentença, tido por excessivo, pugnando por sua redução.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, para que a ação fosse julgada improcedente, ou, alternativamente, reduzido o valor da indenização por dano moral.

Recursos tempestivos, regularmente processados, isento de preparo o da autora, por ser beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 43), e acompanhado o do réu dos comprovantes de preparo (fls. 331/332).

Contrarrazões a fls. 336/339 e 340/352.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de carência de interesse processual, arguida pelo réu, sob a alegação de que não houve apontamento negativo em nome da autora.

Isto porque, a anotação desabonadora questionada pela autora foi demonstrada pelo extrato apresentado a fls. 22.

De resto, segundo consta dos autos, a autora constatou a imposição de registros negativos em seu nome, promovidos pelo réu, nos valores de R\$ 110,55 e R\$ 227,82, cujas origens afirma desconhecer.

O réu, na contestação (fls. 69/86), alegou a exigibilidade das aludidas dívidas. Juntou documentos (fls. 101/117).

A autora, em réplica à contestação (fls. 121/123) impugnou a assinatura a ela atribuída nos instrumentos juntados pela instituição bancária ré.

Realizado exame grafotécnico, o perito Edison d'Andréa Cinelli, no laudo de fls. 200/233, concluiu que as assinaturas constantes nos aludidos contratos, atribuída à autora, não foram por ela apostas (fls. 214):

“Diante do retro exposto, em face das constatações de antagonismos de natureza grafocinética (gênese gráfica) este perito conclui que:

- é falsa a Carteira de Identidade atribuída a Maria do Socorro de Sousa Santos, documento acostado as fls. 115 dos autos;

- são falsas as assinaturas impugnadas atribuídas a Maria do Socorro de Sousa Santos, constantes nos documentos juntados às fls. 110, fls. 111, fls. 112, fls. 113 e fls. 114 dos autos.”

Ressalte-se que, em se tratando de questionamento de assinatura, a prova preponderante é a pericial grafotécnica que, neste caso, constatou a falsidade das assinaturas atribuídas à autora.

Nestas condições, ficou evidenciado nos autos que o serviço prestado pelo réu foi defeituoso, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, pois não forneceu a segurança que o consumidor dele podia esperar.

Neste caso, a responsabilidade do banco é objetiva e independe da existência de culpa, de conformidade com o artigo 14 do citado Código.

Bem por isso, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos desta operação fraudulenta contraída em nome da autora, conforme entendimento pacificado do Superior Tribunal de Justiça expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Neste contexto, considerando a ausência de comprovação da origem da dívida questionada, prova esta cujo ônus cabia à empresa ré, impõe-se o reconhecimento da irregularidade da inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

No tocante à indenização por dano moral, é certo que a inserção do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito, acarretou-lhe evidente prejuízo, porquanto ela foi submetida a notório e presumido constrangimento e vexame de ter o seu nome incluído indevidamente, no rol dos inadimplentes. Em se tratando de dano presumido, não necessita de comprovação.

Vale salientar que não se trata de meros transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo.

Conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, “é evidente a frustração e o sofrimento moral bem como o dano à honra subjetiva e objetiva da pessoa indevidamente cadastrada no Serviço Central de Proteção ao Crédito” (Apelação cível n. 26.434-4 - Campinas - Apelante: Banco Itaú S.A. - Apelado: Edgar de Oliveira Filho - Julgado em 4 de março de 1998 - Relator: Desembargador Debatin Cardoso, inserto na revista JTJ, editora Lex, vol. 216/174).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, “consoante jurisprudência firmada nesta Corte, o dano moral decorre do próprio ato lesivo de manutenção indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, 'independentemente da prova objetiva do

abalo à honra e à reputação sofrida pela autora, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento'. Precedentes” (REsp 705371/AL; Recurso Especial 2004/0166517-9 – Relator: Ministro Jorge Scartezzini - Quarta Turma – Julgado em 24/10/2006 - Data da Publicação/Fonte: DJ 11.12.2006 p. 364).

No mesmo sentido, é o seguinte julgado daquela Corte Superior:

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DÍVIDA ORIUNDA DE LANÇAMENTO DE ENCARGOS EM CONTA CORRENTE INATIVA. DANO MORAL. VALOR DA CONDENAÇÃO”.

1. “Inviável rever a conclusão a que chegou o Tribunal a quo, a respeito da existência de dano moral indenizável, em face do óbice da Súmula 7/STJ”.

2. “É consolidado nesta Corte Superior de Justiça o entendimento de que a inscrição ou a manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar e constitui dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos”.

3. “A quantia fixada não se revela excessiva, considerando-se os parâmetros adotados por este Tribunal Superior em casos de indenização decorrente de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito. Precedentes”.

4. “Agravos regimentais a que se nega provimento” (AgRg no Ag 1379761 / SP - Agravo Regimental no Agravo de Instrumento 2011/0004318-8 – Relator: Ministro Luis Felipe Salomão - Quarta Turma – Julgado em 26/04/2011 - Data da Publicação/Fonte: DJe 02/05/2011).

No caso vertente, tendo o réu dado causa a tais constrangimentos, responde pelo dano moral causado ao consumidor, em

razão do presumido abalo de crédito oriundo da restrição cadastral que lhe foi imposta indevidamente.

Por outro lado, conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa" (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, "a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta" (REsp 215.607-RJ 4ª T. j. 17.09.1999 rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira DJU 13.08.1999 RT 775/211).

Na espécie, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o montante da indenização fixado na respeitável sentença, isto é, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), comporta majoração, sob pena de se dar ao consumidor lesado uma reparação insuficiente.

Neste contexto, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, a indenização por dano moral fica arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados pelo autor, em decorrência desta indevida restrição cadastral que lhe foi imposta, conforme critérios adotados pelo Superior Tribunal de Justiça para indenizações desta natureza, evidenciados no seguinte julgado daquela Corte Superior:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. INDENIZAÇÃO CIVIL. DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. VALOR ARBITRADO. IRRAZOABILIDADE. AGRAVO PROVIDO”.

1. A impugnação pelo agravante dos fundamentos da decisão de inadmissão do especial impõe o afastamento da súmula 182/STJ. Decisão agravada reconsiderada.

2. Esta Corte, em casos de inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito, tem fixado a indenização por danos morais em valores equivalentes a até cinquenta salários mínimos.

2. O valor arbitrado a título de reparação de danos morais está sujeito ao controle do Superior Tribunal de Justiça, desde que seja irrisório ou exagerado, o que ocorre no presente caso em que fixado em 603 (seiscentos e três) salários mínimos, à época dos fatos.

3. Quantia reduzida para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em atenção às peculiaridades do caso em concreto, aos parâmetros jurisprudenciais pertinentes e ao primado da razoabilidade.

4. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO DE INSTRUMENTO E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL” (AgRg no Ag 1138180 / TO - Agravo Regimental no Agravo de Instrumento 2008/0284281-8 – Relator: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino - Terceira Turma – Julgado em 16/09/2010 - Data da Publicação/Fonte: DJe 28/09/2010).

Impende salientar que o montante ora fixado é o parâmetro utilizado por esta Colenda 24ª Câmara para indenizações desta natureza, conforme se vislumbra dos seguintes julgados:

“APELAÇÃO – Ação negatória de débito cumulada com reparação por danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso da autora pretendendo a majoração da indenização por danos extrapatrimoniais – Inexigibilidade das negativas, cancelamento dos apontamentos desabonadores e condenação ao pagamento de indenização por danos morais – Matérias que transitaram em julgado por ausência de impugnação ao r. "decisum" prolatado – **Sentença que fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – As dívidas declaradas inexigíveis foram incluídas nos órgãos de proteção ao crédito no ano de 2016, tendo sido excluídas apenas após o deferimento de tutela antecipada, em 2019 - Quantum**

majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Referencial adotado por esta Colenda 24ª Câmara de Direito Privado em casos análogos – Precedentes – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1000645-90.2019.8.26.0115; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/03/2021; Data de Registro: 31/03/2021).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS RESTRITIVOS** - Sentença de procedência, condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) – Irresignação da parte autora no que diz respeito ao quantum indenizatório fixado pela r. sentença – Montante que deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a fim de atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Valor condizente com os parâmetros adotados por esta C. 24ª Câmara de Direito Privado – Sentença reformada - Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1005578-67.2019.8.26.0322; Relatora: Desembargadora Denise Andréa Martins Retamero; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2021; Data de Registro: 11/03/2021).

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte verbete: “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

No caso em exame, a correção monetária deve ser contabilizada desde a data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado.

Ficam mantidos os juros moratórios na forma deliberada na r. sentença.

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na sentença ficam mantidos em 20% (vinte por cento) do valor da causa, uma vez que não podem ultrapassar o limite estabelecido no § 2º do artigo supramencionado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ante o exposto, pelo meu voto, dou provimento ao da autora e nego provimento ao recurso do réu, para majorar o valor da indenização por dano moral para o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e nego provimento ao recurso do autor. Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR