



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001257-43.2023.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante GUSTAVO TADEU SOARES MALAGO, são apelados PASCHOALOTTO SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA e 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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto n.: 2400

Apel. n.º: 1001257-43.2023.8.26.0291

Foro: Jaboticabal

Apte.: Gustavo Tadeu Soares Malago

Apdos.: Banco Safra S/A e outro

SERVIÇOS BANCÁRIOS – “Ação de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral” – Negativação indevida – Cobranças excessivas – Sentença de parcial procedência – Recurso do autor visando à condenação dos corréus ao pagamento de indenização por danos morais – Possibilidade parcial - Dano moral configurado - A inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, por si só, já configura dano moral in re ipsa, ou seja, prescinde da demonstração de prejuízo concreto, bastando a prova da irregularidade da anotação, como na hipótese em apreço - Além disso, a insistência nas ligações de cobrança, após determinação judicial expressa para cessação de tais procedimentos, revela não apenas desrespeito à ordem judicial, mas também conduta abusiva e reiterada que agrava o dano moral suportado pelo demandante – Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Inversão dos ônus sucumbenciais como medida de rigor - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 218/222, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: a) reconhecer a inexigibilidade do débito discutido na demanda, consistente nos encargos indevidos lançados na fatura do cartão de crédito do autor, e consequentemente declarar a quitação da respectiva fatura, vencida em dezembro de 2022; b) afastar a pretensão de indenização por danos morais; e c) condenar as partes, reciprocamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor total e atualizado da causa.

julgado, que a r. sentença impugnada deixou de reconhecer o seu direito à indenização por danos morais, embora comprovados os prejuízos imateriais suportados em virtude da indevida inscrição de seu nome nos cadastros de restrição ao crédito, bem como das reiteradas cobranças abusivas realizadas pelos corréus-apelados, as quais persistiram mesmo após inúmeras tentativas de solução administrativa. Informa que, no curso da ação, foi deferida medida liminar determinando a cessação das cobranças e a exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes. Todavia, os corréus-apelados não teriam cumprido integralmente a ordem judicial, circunstância que lhe acarretou diversos prejuízos, inclusive a negativa de concessão de crédito. Além disso, violou seus direitos de personalidade, atingindo sua honra, imagem e sossego. Por tais razões, pugna pela condenação dos corréus-apelados ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Requer, ainda, a imposição de multa mais gravosa pelo descumprimento da liminar, em face da resistência injustificada dos corréus-apelados em dar cumprimento à ordem judicial emanada na instância de origem (fls. 230/239).

Recurso tempestivo, contrariado e preparado.

É o relatório.

Em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pelo d. Magistrado sentenciante, a r. sentença recorrida comporta parcial reforma.

Com efeito, a inscrição do nome do autor-apelante nos cadastros de inadimplentes, bem como as ligações excessivas a ele dirigidas, mesmo após o deferimento da tutela provisória de urgência determinando a cessação das

cobranças e a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos (fls. 63/66), configuram manifesta falha na prestação dos serviços pelos corréus-apelados, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A conduta dos demandados extrapola o mero aborrecimento cotidiano, caracterizando verdadeira afronta aos direitos de personalidade do consumidor, notadamente à honra, à imagem e ao sossego, bens jurídicos tutelados pelos artigos 6º, inciso VI, e 17, ambos do Código de Defesa do Consumidor, bem como pelos artigos 186 e 927 do Código Civil.

Ressalte-se que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, por si só, já configura dano moral *in re ipsa*, ou seja, prescinde da demonstração de prejuízo concreto, bastando a prova da irregularidade da anotação para ensejar o dever de indenizar, sobretudo, quando não demonstrado, **em momento oportuno**, outras inscrições em nome do consumidor.

Ademais, a insistência nas ligações de cobrança (fls. 192/196, 200, 208 e 210/212) após determinação judicial expressa para cessação de tais procedimentos, revela não apenas desrespeito à ordem judicial, mas também conduta abusiva e reiterada que agrava o dano moral suportado pelo autor-apelante. Tal postura afronta a dignidade da pessoa humana e o princípio da boa-fé objetiva que deve nortear as relações contratuais e consumeristas, nos termos do artigo 4º, inciso III, e artigo 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, apesar de evidente a configuração do dano moral suportado, que se manifesta no sofrimento emocional decorrente da negativação indevida de seu nome e no desassossego experimentado pelas cobranças referentes a débitos que não deu causa, o montante pleiteado a título de indenização, no valor de R\$ 10.000,00, mostra-se excessivo e desproporcional.

Isso porque, diante desse ambiente desfavorável para o consumidor e da condenável postura dos demandados, o valor da indenização deve ser estabelecido seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Esses parâmetros devem ser analisados independentemente do poder aquisitivo das partes contrárias, uma vez que a indenização deve refletir não apenas o abalo sofrido pelo consumidor, mas também a gravidade da conduta dos fornecedores, buscando-se um equilíbrio que seja compatível com a natureza do direito violado e que resguarde a dignidade do ofendido, sem, contudo, configurar enriquecimento indevido.

À vista disso, tem-se que o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** está em conformidade com a situação analisada e os critérios orientadores acima mencionados.

No que se relaciona aos consectários legais, a **correção monetária** de respectivo valor deverá ser feita pelo **IPCA** (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), divulgado pelo **IBGE**, a partir do **arbitramento**, mais **juros de mora** pela taxa legal que corresponde à taxa **Selic** com dedução do índice de atualização monetária (IPCA), a contar da data da **citação** - por se tratar de relação de natureza contratual -, desconsiderando-se eventuais juros negativos, nos expressos termos do **artigo 389, parágrafo único, combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, do Código Civil, com redação que lhes deu a Lei nº 14.905/2024.**

Por fim, no que se refere ao descumprimento da medida liminar anteriormente concedida pelo MM. Juiz *a quo*, verifica-se dos autos do processo n.º 0002355-80.2023.8.26.0291 - consultados nesta data por este Relator - que a multa cominatória imposta em razão de referida conduta encontra-se em fase de execução, evidenciando que as medidas coercitivas adotadas pelo juízo de origem

já se revelam adequadas e suficientes para compelir os corrêus-apelados ao cumprimento da determinação judicial, inexistindo, por ora, elementos que justifiquem a majoração do valor da multa fixada ou a adoção de novas providências de caráter coercitivo.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se provimento parcial** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em consequência, passarão os ônus sucumbenciais a ser integralmente atribuídos aos demandados, nos termos do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, **fixados** os honorários advocatícios em 10% sobre o valor total e atualizado da causa.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para este fim.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator