



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006347-61.2023.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante/apelado BANCO INTER S/A, é apelado/apelante MILTON TOSHIO NAKAMURA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do autor, e negaram provimento do réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 11214

APELAÇÃO Nº: 1006347-61.2023.8.26.0152

COMARCA: COTIA – 2ª VARA CÍVEL

APELANTE/APELADO: BANCO INTER S/A

APELADO/APELANTE: MILTON TOSHIO NAKAMURA

JUIZ: RODRIGO APARECIDO BUENO DE GODOY

AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO DE PAGAMENTO C.C. DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CARTÃO DE CRÉDIO. RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA E NEGATIVAÇÃO. ACORDO REFERENTE A FATURA DE FEVEREIRO DE 2023. PROVAS DEMONSTRAM QUE HOVE DESCUMPRIMENTO POR PARTE DO RÉU, QUE, SEM JUSTIFICATIVA PLAUSÍVEL, SE RECUSOU A RECEBER SEGUNDA PARCELA ACORDADA. RÉU NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO (ART. 373, II, CPC). COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES A VENCER DEMONSTRADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTIA ARBITRADA DE R\$ 8.000,00 QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RESTABELECIMENTO DO SCORE. POSSIBILIDADE. PEDIDO CONDIZENTE COM A REPARAÇÃO INTEGRAL DO DANO. PRECEDENTES. SENTENÇA ALTERADA. RECURSO DO RÉU IMPROVIDO E PARCIALMENTE PROVIDO O DO AUTOR.

Vistos.

A r. sentença de págs. 391/395 julgou procedente a Ação de Consignação de Pagamento c.c. Declaratória de Inexigibilidade de Débito e Danos Morais apresentada por **MILTON TOSHIO NAKAMURA** em face de **BANCO INTER S/A**, para: “A) *DECLARAR a validade e eficácia do depósito de fls. 99/100 para fins de pagamento do acordo celebrado (fls. 43) e, em consequência, declarar o cumprimento do pacto e satisfação da obrigação relacionada à fatura de fevereiro de 2023.* B) *DECLARAR a inexigibilidade do débito descrito a fls. 58/73, por compreender o valor do acordo já quitado e parcelas de faturas vincendas, tornando sem efeito a operação de "aceleração" dos débitos realizada pela ré.* C)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONFIRMAR a tutela antecipada anteriormente concedida, tornando definitiva a exclusão do nome do autor no cadastro de inadimplentes por conta do débito objeto da lide. D) CONDENAR a requerida a pagar ao autor danos morais, no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescidos de correção monetária a partir desta data, nos termos da Súmula nº 362 do C. STJ, corrigidos pelos índices da Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e de juros de mora, a contar da citação, no importe de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do Código Civil, c.c. o art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional.”

Em razão da sucumbência, condenou a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (danos morais e o valor ora declarado inexigível), corrigidos monetariamente a partir da presente data, nos termos dos art. 85, § 2º, do CPC.

Apela a requerida (fls. 401/408). Alega que o referido acordo não englobou todos os seus débitos, tendo em vista que não foram aceleradas todas as parcelas e por isso o acordo foi cancelado. Aduz que foi ofertada nova renegociação que o apelado rejeitou. Afirma que a negativação ocorreu em 04/04/2023, em razão da inadimplência do pagamento de fatura, isto é, antes do pagamento de modo que não houve ato ilícito apto a ensejar reparação. Sustenta que houve baixa da negativação e que o valor arbitrado a título de danos morais é desproporcional aos danos alegados.

Também apela o autor (fls. 428/454). Afirma que em razão da negativação indevida, teve sua imagem maculada e seu Score reduziu de 994 pontos para apenas 550 pontos. Aduz que apesar da procedência da ação, não retornou ao “status quo ante” porque o seu Score não retornou aos 994 pontos, o que pretende ver modificado. Alega que perduram apontamentos indevidos em nome do Apelante. Defende a majoração da indenização por danos morais ao patamar mínimo de R\$ 15.000,00.

Recursos tempestivos com preparo recolhido às fls. 409/417 e 455/456. Contrarrazões pelo improvimento (fls. 487/507 e 517/522). Não há oposição ao julgamento virtual (fls. 514).

É o relatório.

Não há razões para não conhecimento dos recursos, que no seu mérito, merece ser improvido o do réu e parcialmente provido o do autor.

Adoto o relatório da r. sentença para melhor compreensão da causa: *“Trata-se de ação de consignação de pagamento c.c. declaratória de inexigibilidade e compensação por danos morais proposta por MILTON TOSHIO NAKAMURA em face de BANCO INTERMEDIUM S.A. Em sua inicial, alega a parte autora que tornou-se inadimplente quanto ao pagamento da fatura de fevereiro de 2023, de modo que formalizou acordo com a ré, visando quitação do débito em 02 (duas) parcelas de R\$ 1.569,71 (mil quinhentos e sessenta e nove reais e setenta e um centavos), vencidas em 17.03.23 e 17.04.23. Afirma que quitou a primeira prestação, todavia a requerida alega que não reconheceu o pagamento, suspendendo o boleto remanescente referente à segunda parcela e antecipando os débitos pendentes, de modo que a dívida original de R\$ 3.056,55 (três mil, cinquenta e seis reais e cinquenta e cinco centavos) foi transformada no débito de R\$ 11.573,22 (onze mil quinhentos e setenta e três reais e vinte e dois centavos). Descreve que, diante disso, reconhecendo que o valor cobrado era indevido, rejeitou o novo parcelamento do débito proposto, tendo a ré promovido a negativação do seu nome em razão do débito antecipado. Sustentando que a recusa de recebimento do valor da segunda parcela é abusiva, pretende, em sede de tutela antecipada, a consignação para sustar os efeitos da mora e suspensão da negativação e, no mérito, almeja a declaração da inexigibilidade do débito e condenação ao pagamento de danos morais de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Juntou documentos (fls. 42/90).”*

A r. sentença julgou a ação procedente, nos seguintes termos:

“Em sua defesa, a requerida sustentou que a recusa era legítima, vez que cancelou o acordo celebrado que compreendia apenas parcela do débito pendente, pois “não foram aceleradas todas as parcelas e débitos” em aberto, confirmando a tese do autor de que houve adiantamento de débitos futuros.

Ora, considerando que a ré se recusou a receber o pagamento da segunda parcela e suspendeu o acordo firmado anteriormente por conta de débitos que sequer estavam vencidos e não compunham o pacto celebrado, de rigor reconhecer que a suspensão do segundo boleto (fls. 51/52) mostrou-se abusiva, sendo o caso de se acolher o depósito judicial como pagamento, declarando-se quitado o acordo (fls. 43) e a inexigibilidade dos débitos correspondentes à fatura de fevereiro de 2023.

Ademais, considerando que não havia fundamento para a antecipação do valor das faturas pendentes, objeto da suposta operação denominada “aceleração” de parcelas e débitos, impõe-se a declaração da inexigibilidade do débito inscrito, bem como reconhecimento da prática de ato ilícito que implica na responsabilidade civil.

Tal responsabilidade se opera de forma objetiva, sendo desnecessária a análise de dolo ou culpa, tendo em vista que, ao exercer sua atividade empresarial, cabe a ré arcar com os danos sofridos pelo consumidor em decorrência do serviço prestado de forma defeituosa, dentre eles a cobrança indevida de valores, tal como previsto nos pelo art. 14, “caput”, do Código de

Defesa do Consumidor.

Logo, considerando que o autor, mesmo tendo quitado regularmente a primeira parcela do débito, foi impedido de quitar a segunda sem justo motivo, bem como sofreu com a antecipação de débitos vincendos, sendo surpreendido com a cobrança de valores indevidos e a inscrição de seu nome no cadastro de devedores, inviabilizando seu acesso ao crédito e maculando sua imagem perante o mercado, causando, ainda, uma série de transtornos para tentar promover a paralisação das cobranças e a retirada do respectivo gravame sobre seu nome, seja de forma extrajudicial ou judicial, mostra-se inexorável o reconhecimento de dano moral a ser compensado.”

Ora, incontroverso que foi formalizado acordo entre as partes referente à fatura inadimplida de fevereiro de 2023, para pagamento em duas parcelas de R\$ 1.569,72, com vencimento em 17/03 e 17/04/2023, sendo que o autor quitou a primeira antecipadamente e a ré se recusou a receber a segunda parcela, procedendo ao cancelamento unilateral do acordo, como ela própria admite, sob a alegação de que *"não foram aceleradas todas as parcelas e débitos"*. Ato contínuo, mesmo reconhecendo o recebimento da primeira parcela e antes mesmo do vencimento da segunda, a ré passou a cobrar o autor da quantia de R\$ 11.573,52, incluindo parcelas vincendas, sucedendo a negativação (fls. 77/79 e 80/81).

Portanto, quanto à recusa do recebimento do pagamento do segundo boleto, bem como quanto às cobranças antecipadas das parcelas vincendas e apontamento, não há de se sustentar exercício regular de direito, incorrendo o Banco apelante na hipótese de prestação de serviço defeituoso, com a cobrança indevida de valores, respondendo, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor, conforme dispõe o art. 14 do CDC.

O Banco apelante não se desincumbiu do ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II do CPC, uma vez que evidenciada a falha na prestação de serviço, haja vista ter o réu procedido à cobrança de dívida não vencida e se recusado a receber a parcela do acordo firmado, razão por que correta a sentença em declarar a inexistência do débito negativado por este compreender parcelas vincendas e declarar quitado o acordo relacionada à fatura de fevereiro de 2023 ante a consignação do pagamento da segunda parcela nos autos (fls. 99/100), com a consequente exclusão do apontamento.

Quanto à indenização por dano moral, na hipótese, trata-se de dano *in re ipsa*, decorrente da inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito.

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além da razoabilidade e proporcionalidade.

A esse respeito, decidiu o C. STJ: “a indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso concreto, o valor da negativação é elevado (R\$ 11.573,52) e após a exclusão, insistiu o Banco apelante em efetuar nova negativação no valor de R\$ 5.693,90 referente à mesma fatura, como comprovou o autor às fls. 376/379, tendo o Juízo singular determinado a sua exclusão (fls. 380). Deve-se ponderar, ainda, que o autor tentou resolver a questão administrativamente por inúmeras vezes, efetuando reclamações junto ao suporte da plataforma “Meu Acerto”, junto à Ouvidoria e SAC do Banco, bem como por telefone, consoante protocolos de atendimento que forneceu na inicial e documentos.

À vista disso, entendo que o montante arbitrado em primeira instância, de R\$ 8.000,00, é quantia razoável e proporcional, considerando as circunstâncias do caso concreto e a capacidade econômica das partes, não cabendo modificação.

Quanto ao pedido do autor de exclusão dos apontamentos em seu nome, não vislumbro interesse recursal porque seu pedido foi atendido pelo juízo singular. Eventual descumprimento por parte do réu deverá ser veiculado na fase cumprimento de sentença.

Porém, quanto ao pedido de restabelecimento da pontuação de Score, melhor sorte assiste ao autor. Tal pedido foi registrado na inicial (fls. 40), no entanto, a sentença não apreciou, sucedendo Embargos de Declaração do autor que foram rejeitados (fls. 425). Não obstante, a omissão não prejudica a análise, eis que houve regular contraditório. Ademais, o restabelecimento do score junto ao Serasa é consequência do pedido de reparação integral do dano acolhido pela procedência da demanda e pode ser atendido com a simples expedição de ofício do Serasa. Nesta inteligência:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Ação
proposta em face de instituição financeira que, não*

obstante a renegociação dos contratos e novação dos débitos com pagamento dentro do período aprazado, incluiu o nome da antiga devedora nos cadastros restritivos, deixando ainda de excluir brevemente a respectiva anotação. Afronta a Súmula nº [548](#) do STJ que fixa em 5 (cinco) dias úteis o prazo para o credor excluir o registro da dívida do nome do devedor no cadastro de inadimplentes, a partir do pagamento do débito. Dano moral. Configuração. Indenização arbitrada em R\$5.000,00. Majoração para R\$10.000,00. Valor que melhor se adequa ao propósito de compensar o dano sofrido e dissuadir o ofensor na conduta que ensejou o ilícito, não podendo ser insignificante à luz de sua capacidade financeira. Caráter pedagógico. “Score” ou cadastro positivo da SERASA. Pretensão pelo seu restabelecimento. Acolhimento. O responsável pelo registro desabonador não tem gerência direta sobre a pontuação, porém, pode-se expedir ofício ao órgão responsável pelo dado para que informe o histórico do interessado e a pontuação anterior à negativação, restabelecendo-a, ou informe a impossibilidade de assim proceder. IMPROVIDO O RECURSO DO RÉU E PROVIDO EM PARTE O DA AUTORA. ([Apelação nº 1007958-60.2018.8.26.0302](#), Rel. Des. RAMON MATEO JÚNIOR, 18º Câmara de Direito Privado, julgado em 20/08/2019) (g.n.)

Diante de tais considerações, a sentença deve ser modificada apenas para autorizar a **expedição de ofício a Serasa, a fim de que o score de crédito do autor retorne à pontuação anterior ao apontamento indevido neste feito, mantendo-se inalterada a sentença quanto ao mais.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, nego provimento ao recurso do réu e dou parcial provimento ao recurso do autor, nos termos acima.

CÉSAR ZALAF
Relator