



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341210

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000487-07.2024.8.26.0197, da Comarca de Francisco Morato, em que é apelante ANA VITÓRIA CRISTINA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000487-07.2024.8.26.0197

Apelante: Ana Victória Cristina dos Santos

Apelado: Banco do Brasil S/A

MM. Juiz de Direito: Rafael Campedelli Andrade

Comarca: Francisco Morato – 1ª Vara

Voto nº 18.105

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença improcedência – Irresignação da autora – Impugnação à justiça gratuita em sede de contrarrazões – Ausência de comprovação de alteração na situação financeira da autora – Gratuidade mantida – Mérito – Contrato de cartão de crédito – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Requerida que não se desincumbiu de seu ônus probatório de demonstrar a regularidade da cobrança – Telas internas que, *in casu*, mostram-se insuficientes para comprovar a contratação, bem como a existência do débito, porquanto desacompanhadas de outros elementos probatórios – Declaração de inexigibilidade da dívida que era de rigor – Malgrado a natureza *in re ipsa* do dano moral em casos desse jaez, existia apontamentos preexistentes, ensejando a incidência da súmula nº 385 do E. STJ – Danos morais não configurados – Litigância de má-fé como medida excepcional – Intenção dolosa não evidenciada – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de sentença (fls. 291/295), cujo relatório se adota, que, em sede de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Ana Victória Cristina dos Santos em face de Banco do Brasil S/A, julgou improcedentes os pedidos, bem como condenou a autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé equivalente a 1 salário-mínimo. Em virtude da sucumbência, a autora também foi condenada no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Irresignada, recorreu a autora (fls. 300/322), aduzindo, em síntese, que teve seu nome indevidamente negativado pela requerida. Alega que a instituição financeira não apresentou nos autos o contrato de cartão de crédito que deu origem ao apontamento. Afirma que a documentação apresentada pela ré se trata de telas sistêmicas produzidas de forma unilateral, motivo pelo qual não deve ser admitida como prova. Defende, nesse sentido, a responsabilização da ré pelos prejuízos causados à consumidora decorrentes da negativação indevida. Destaca, outrossim, que é inaplicável a Súmula 325 ao caso dos autos, uma vez que os demais apontamentos no nome da autora são posteriores ao débito em discussão nos autos e os demais estão sendo discutidos judicialmente. Forte nessas premissas, propugnou pela reforma da r. sentença, com a procedência dos pedidos deduzidos na exordial, bem como pelo afastamento da condenação por litigância de má-fé.

O recurso é tempestivo e não houve preparo, tendo em vista que a apelante é beneficiária da justiça gratuita.

Intimada, a ré apresentou contrarrazões (fls. 327/347).

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

Por proêmio, rejeito a impugnação ao benefício da gratuidade processual, deduzido em contrarrazões, porque o requerido não trouxe elementos probatórios que revelem a capacidade econômica da parte autora para arcar com as despesas processuais, de forma a justificar o pedido para que seja reanalisada a concessão da justiça gratuita a ela conferida.

Além disso, o apelado não noticiou fato superveniente que afastasse a presunção relativa de veracidade da declaração de hipossuficiência apresentada nos autos. Dessa forma, mantenho o benefício concedido.

Superada tal questão, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Ana Victória Cristina dos Santos em face de Banco do Brasil S/A.

Para escoreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 291/292):

“Trata-se de ação pelo procedimento comum ajuizada por ANA VITÓRIA CRISTINA DOS SANTOS em face de BANCO DO BRASIL S/A, partes já qualificadas nos autos.

Na inicial (fls.01/08), narrou a parte autora os seguintes fatos: i) que tentou efetuar uma compra de forma parcelada no crediário, e ao ter seu CPF consultado, foi surpreendido que não seria possível a celebração do negócio em razão de seu nome estar negativado junto ao órgão de maus pagadores; ii) que ficou constrangida e com vergonha, não consumando o negócio; iii) que tomou conhecimento da existência de um débito de R\$ 1.392,73, oriundo do contato de nº 0000000000001511 junto ao banco réu, datado na plataforma Serasa em 01/02/2023 e na plataforma SCPC em 16/03/2023; iv) que entrou em contato com o banco réu, com o objetivo de descobrir a origem do débito negativado, porém foi informada que seriam referentes a empréstimos; v) que embora tenha solicitado a abertura de conta junto ao réu no passado, pediu somente cartão de débito, e não possui empréstimo em aberto, tratando-se de negativação indevida.

Requeru a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça.

Requeru a concessão “inaudita altera pars” da tutela de urgência, a fim de determinar que a parte ré providencie a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito, evitando agravamento em sua situação.

Requeru a inversão do ônus da prova e a aplicação do CDC.

Postulou, ao final, a procedência dos pedidos para: i) declarar inexistente o débito no valor de R\$ 1.392,73; ii) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Com a inicial vieram documentos (fls. 09/33).

Em decisão de fl. 34, determinou-se a juntada de documentos, o que foi feito às fls. 37/68 e 72/74.

Em decisão de fl. 75, deferiu-se o benefício da gratuidade. Na mesma oportunidade, indeferiu-se a tutela de urgência pleiteada.

Citado (fl. 80), o réu apresentou contestação às fls. 126/146, impugnando o benefício da gratuidade concedido. No mérito, alegou,

em síntese: i) que a autora possui relação contratual com o banco de forma legítima, apresentando seus documentos de identificação e selfie para criação da conta e liberação do cartão de crédito; ii) que não existe indício de uso irregular por terceiros ou invasão; iii) que a autora solicitou cartão de crédito do Banco do Brasil por meio de aplicativo, e após desbloqueá-lo, por meio de uso de senha pessoal, passou a utilizá-lo para realização de compras; iv) que não houve pagamento das faturas, o que motivou a inscrição do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito; v) que houve apenas exercício regular do direito.

Requeru a condenação da autora a multa por litigância de má-fé.

Requeru a improcedência dos pedidos.

Juntou documentos (fls. 147/263).

Réplica apresentada pela autora às fls. 268/284.

Determinada a especificação de provas (fl. 285).

Em petição de fls. 288/289, o requerido informou que não há outras provas a serem produzidas, se resguardando o direito de produção de eventual contraprova.

Em petição de fl. 290, a parte autora informou que não há provas a serem produzidas, bem como não tem interesse na designação de audiência de conciliação. Requeru o julgamento antecipado da lide”.

Tecidas essas considerações, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Nessa senda, a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Forte em tais premissas, a prova da regularidade das cobranças deveria ter sido produzida pelos réus, fornecedores dos serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, designadamente porque se afigura impraticável a produção de prova negativa por parte da autora.

E, no caso dos autos, o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia em demonstrar a legitimidade da cobrança.

Compulsando os autos, verifico que o réu não juntou aos autos qualquer documento assinado pela autora indicando a contratação de qualquer produto junto à instituição financeira.

Ao revés, cingiu-se o réu a afirmar que o débito decorre de “Cartão Ame Gold Mastercard (Operação 151133382)”, apresentando tão somente telas internas do sistema, uma foto do rosto da autora e uma foto de seu documento pessoal (fls. 130/131 e 182/208). Com efeito, o requerido não esclareceu em qual modalidade foi realizada a contratação, aduzindo tão somente que a solicitação do cartão pode se dar “por diversos canais” (fl. 131).

Ressalta-se que não se exige a produção de prova negativa por parte da ré, a quem incumbia, por desenvolver atividade empresarial no ramo de fornecimento de energia, demonstrar a existência da contratação dos serviços, mas não o fez, limitando-se a colacionar capturas de telas internas, que consubstanciam prova unilateral.

A propósito, somente as telas do seu sistema interno, desacompanhadas de qualquer outra prova, não são suficientes para demonstrar a existência da relação jurídica relativa ao encargo controvertido, porquanto unilaterais, produzidas pela própria requerida.

Nesse sentido é o entendimento firmado em casos análogos:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL TELEFONIA MÓVEL - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA APELAÇÃO DA RÉ - Alegação de rescisão do contrato antes do término do período de fidelização - Descabimento - Ré que não juntou o contrato – Telas sistêmicas, de produção unilateral, que não se prestam à comprovação das suas alegações - Sentença mantida por seus

próprios fundamentos. Sucumbência - Equívoco da sentença no arbitramento da verba honorária na forma do art. 85, § 8º, do CPC (...) - Matéria de ordem pública - Sentença retificada de ofício nesse ponto. Recurso não provido, com retificação da sentença, de ofício, quanto à sucumbência.” (TJ/SP. Apelação 1007666-47.2019.8.26.0009. Rel. Marino Neto. 11ª Câmara de Direito Privado. Julgamento: 03/06/2020, destaques nossos).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - PARCIAL PROCEDÊNCIA - **Documentação apresentada pela empresa ré, consistente em tela sistêmica, não se presta a demonstrar a efetiva contratação do negócio que teria originado a dívida questionada, razão pela qual, não provada a legitimidade do apontamento restritivo em nome do autor, é o caso de manter-se a declaração de inexistência do respectivo débito** – Sentença mantida, neste tocante. Recurso desprovido (...).” (TJ/SP. Apelação 1004513-43.2017.8.26.0084. Rel. Walter Fonseca. 11ª Câmara de Direito Privado. Julgamento: 23/01/2019, destaques nossos).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Alegação de negativação indevida - Serviço de telefonia - Ausência de prova da existência de relação jurídica entre as partes ou da origem do débito inscrito - **Telas sistêmicas da ré que, isoladamente, não comprovam a contratação** - Anotação irregular - Dano moral configurado - Demais negativações que são posteriores àquela objeto da demanda - Não incidência da Súmula 385 do STJ – Indenização devida - Recurso provido.” (TJ/SP. Apelação 1003605-11.2018.8.26.0032. Rel. Renato Rangel Desinano. 11ª Câmara de Direito Privado. Julgamento: 27/09/2018, destaques nossos).

Por oportuno, ainda que se tratasse de contratação realizada por meio de sistema de televendas ou por meio eletrônico, incumbia ao réu trazer aos autos ao menos gravação telefônica ou assinatura digital, evidenciando a celebração do negócio.

Dessa forma, à luz dos elementos carreados aos autos, a instituição financeira não comprovou a existência do débito, sendo de rigor o reconhecimento da sua inexigibilidade.

No concernente à indenização por danos morais, entretanto, a r. sentença não comporta reparos.

Compulsando-se os autos, verifica-se que a autora teve seu nome indevidamente inscrito nos cadastros de órgão de proteção ao crédito (fl. 33), cujo apontamento foi promovido pelo réu, que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da inscrição, nos termos do artigo 373, inciso III, do Código de Processo Civil.

Segundo orientação sedimentada na jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a inscrição ou a manutenção indevida em órgãos de proteção ao crédito caracteriza dano moral *in re ipsa*, sendo, pois, despicienda a produção da prova (cf. REsp. nº 1.707.577/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 7-12-2017, DJe 19-12-2017, v. u.; AgInt no AREsp. Nº 1.067.536, 4ª Turma, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 06-06-2017, DJe 16-06-2017, v. u.).

Como é cediço, inclusive pelas máximas de experiência, a restrição indevida, com os efeitos publicísticos correlatos, vulneradores da teoria da confiança e, sobretudo, aptos a impor à requerente status de devedora, com todas as restrições patrimoniais e publicísticas consequentes, permite divisar situação manifestamente constrangedora, no rol do denominado direito geral de personalidade, superando a esfera dos meros aborrecimentos quotidianos.

Contudo, o pedido de indenização por danos morais não comporta acolhimento, pois o nome da autora estava negativado em razão de diversos outros

débitos (fls. 32/33), tratando-se de apontamentos anteriores ao discutido nos autos.

Dessa forma, em consonância com a jurisprudência do C. STJ, não é possível flexibilizar a aplicação da súmula nº 385 do E. STJ (*“Não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”*):

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. ANOTAÇÕES PRETÉRITAS DISCUTIDAS JUDICIALMENTE. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DO CONSUMIDOR. FLEXIBILIZAÇÃO DA SÚMULA 385/STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. JULGAMENTO: CPC/15.

1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de compensação por dano moral ajuizada em 17/02/2016, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 11/04/2017 e atribuído ao gabinete em 20/10/2017.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a anotação indevida do nome do consumidor em órgão de restrição ao crédito, quando preexistentes outras inscrições cuja regularidade é questionada judicialmente, configura dano moral a ser compensado.

3. Consoante a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, não cabe indenização por dano moral por inscrição irregular em órgãos de proteção ao crédito quando preexistem anotações legítimas, nos termos da Súmula 385/STJ, aplicável também às instituições credoras.

4. Até o reconhecimento judicial definitivo acerca da inexigibilidade do débito, deve ser presumida como legítima a anotação realizada pelo credor junto aos cadastros restritivos, e essa presunção, via de regra, não é ilidida pela simples juntada de extratos comprovando o ajuizamento de ações com a finalidade de contestar as demais anotações.

5. Admite-se a flexibilização da orientação contida na súmula 385/STJ para reconhecer o dano moral decorrente da inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo, ainda que não tenha havido o trânsito em julgado das outras demandas em que se apontava a irregularidade das anotações preexistentes, desde que haja nos autos elementos aptos a demonstrar a verossimilhança das alegações.

6. Hipótese em que apenas um dos processos relativos às anotações preexistentes encontra-se pendente de solução definitiva, mas com sentença de parcial procedência para reconhecer a irregularidade do registro, tendo sido declarada a inexistência dos demais débitos mencionados nestes autos, por meio de decisão judicial transitada em julgado.

7. Compensação do dano moral arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

8. Recurso especial conhecido e provido.” (REsp. nº 1.704.002/SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 11-02-2020, DJe 13-02-2020, destaques nossos).

Por conseguinte, deve apenas ser declarada a inexistência dos débitos em face dos suplicados. Neste sentido, já decidiu esta Corte de Justiça:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Cessão de crédito ao réu - Compra efetuada pela autora junto à empresa cedente (Via Varejo), com financiamento pelo Banco do Brasil - No caso, o réu (cessionário) não tem legitimidade para cobrar o débito, pois a cedente (Via Varejo) não comprovou ser credora, por sub-rogação, do débito discutido - Declaração de inexistência do débito em relação ao réu - Improcedência da reconvenção - Determinação de exclusão do apontamento restritivo - Danos morais não caracterizados - Incidência da Súmula 385 do STJ - Sentença reformada em parte - RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (Apelação Cível nº 1034351-12.2019.8.26.0100, 38ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, j. 13-10-2021, v. u.).

“VOTO Nº 32964 AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. Cessão de crédito a fundo de investimento. Compras realizadas pela Apelante na Via Varejo e financiadas pelo Banco do Brasil. Contrato subscrito pela Apelante não impugnado em sua autenticidade e conteúdo. Origem e legitimidade da dívida provadas. Débito exigível. Incorreção na inscrição do nome da Apelante nos cadastros de proteção ao crédito. Fundo Apelado que não demonstrou a titularidade do crédito, eis que a compra foi financiada pelo Banco do Brasil e a cessão realizada pela Via Varejo. Titularidade dos créditos, em tese, da instituição financeira. Incorreção que não interfere na inadimplência em si, porém, impõe o cancelamento da inscrição incorreta, ressalvado o direito à regularização. Danos morais não provados, pois ausente a hipótese de abalo de crédito ante a legitimidade da dívida. Incidência, outrossim, da Súmula 385 do STJ no caso concreto. Correta a condenação da

Apelante ao pagamento de multa por litigância de má-fé, nos termos dos arts. 80 e 81 do NCPC. Multa de 2% sobre o valor da causa mantida, a considerar o valor da causa. Sentença parcialmente reformada, apenas para cancelar a negativação. Recurso parcialmente provido.” (Apelação Cível nº 1003385-32.2020.8.26.0100, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Tasso Duarte de Melo, j. 14-12-2020, v. u.).

“APELAÇÃO - CESSÃO DE CRÉDITO - NEGATIVAÇÃO - INDEVIDA INEXISTÊNCIA DE DÉBITO DANO MORAL - Pretensão de reforma da sentença de improcedência - Cabimento - Hipótese em que não ficou comprovada a existência do crédito cedido - Crédito que decorreria do inadimplemento do autor, que teria deixado de pagar o preço integral por bens adquiridos junto à loja cedente - Contrato de compra e venda pelo qual também se realizou um financiamento junto a um banco - Financiamento que foi utilizado para a quitação do preço - Loja cedente que não dispunha de direito creditório algum em face do autor - Cessão de crédito que era inexistente - Débito que deve ser declarado inexistente - Não configuração, contudo, do dano moral postulado, em razão da existência de inscrições contemporâneas - Incidência da Súmula nº 385 do STJ, aplicável inclusive às demandas movidas contra o credor, e não apenas aos órgãos de proteção ao crédito - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível nº 1023058-74.2021.8.26.0100, 13ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, j. 14-01-2022, v. u.).

Por derradeiro, é de rigor o afastamento da condenação da autora às penas de litigância de má-fé, uma vez que sua pretensão se revelou parcialmente procedente, bem como porque não se verificou exercício indevido de posição jurídica, mas tão somente exercício regular do direito de ação.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, para: (i) declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 1.392,73, decorrente do contrato nº 151133382; e (ii) afastar a condenação da autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

Em virtude da sucumbência recíproca, condeno cada parte ao pagamento de metade das custas e despesas processuais. Ademais, a autora deverá efetuar o pagamento de honorários advocatícios aos patronos do réu, que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico obtido, consistente no pedido de danos morais julgado improcedente, ressalvada a gratuidade. Da mesma forma, o réu deverá arcar com honorários advocatícios aos patronos da autora, que fixo em 10%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o valor da causa, diante do baixo valor do proveito econômico obtido e da ausência de condenação.

Por fim, esclareço que deixo de arbitrar verba honorária recursal, uma vez que, à luz da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp nº 1.349.182/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Moura Ribeiro, j. 10-06-2019, DJE 12-06-2019), exige-se que o recurso não seja conhecido integralmente ou não provido.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator