



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353218

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004465-49.2024.8.26.0081, da Comarca de Adamantina, em que é apelante/apelada SUELI APARECIDA VEIGA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BRADESCARD S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor e, na parte conhecida, 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2953 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1004465-49.2024.8.26.0081
Comarca: Foro de Adamantina - 3ª Vara
Juiz 1ª Instância: Ruth Duarte Menegatti
Apelante/Apelada: Sueli Aparecida Veiga Rodrigues
Apelada/Apelante: Banco Bradescard S.A.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. CONTRATO NÃO COMPROVADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REITERAÇÃO DO ILÍCITO. DANO MORAL IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.

I. CASO EM EXAME

Apelações cíveis interpostas por autora e réu contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por Sueli Aparecida Veiga Rodrigues, em ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência, ajuizada em face de Banco Bradescard S.A., reconhecendo a inexistência da relação jurídica entre as partes e condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A autora busca majoração da indenização e o réu, a reforma integral da sentença, com reconhecimento da regularidade da contratação ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se houve comprovação da relação jurídica entre as partes, autorizando a inscrição do nome da autora em cadastros restritivos; (ii) estabelecer se é cabível a majoração do valor arbitrado a título de danos morais, diante da reincidência da conduta da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A ausência de documentos idôneos a comprovar a contratação, como contrato assinado, comprovante de entrega do cartão ou faturas em nome da autora, impede o reconhecimento da existência da relação jurídica alegada pelo banco. Capturas de tela internas de sistema bancário, desacompanhadas de prova documental mínima, não têm força probante suficiente para comprovar a contratação. O ônus da prova quanto à existência da contratação recai sobre o réu, conforme art. 373, II, do CPC, e não foi cumprido. É cabível a inversão do ônus da prova, nos

termos do art. 6º, VIII, do CDC, por se tratar de relação de consumo e diante da hipossuficiência técnica da autora. A inscrição indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes, sem comprovação da existência de débito, enseja reparação por dano moral presumido (*in re ipsa*), conforme entendimento desta C. Câmara. A conduta da instituição financeira, reincidente, caracteriza falha na prestação do serviço, com responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. A majoração da indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00 é justificada pela reiteração da prática ilícita, pelo agravamento do sofrimento da autora e pelo perfil da vítima (idosa e com histórico de crédito ilibado). A condenação em montante inferior ao pleiteado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula 326 do STJ). Mantido o termo inicial dos juros moratórios na data da citação, por ausência de impugnação específica, embora a jurisprudência do STJ (Súmula 54) aponte para o evento danoso como marco inicial em obrigação indenizatória proveniente de responsabilidade extracontratual.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso da autora provido. Recurso do réu desprovido, na parte conhecida.

Tese de julgamento: "1. A ausência de comprovação da contratação torna a dívida inexigível. 2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraude decorrente de falha na prestação do serviço. 3. A negativação indevida do nome do consumidor configura dano moral *in re ipsa*. 4. A reiteração da conduta ilícita justifica a majoração da indenização por danos morais".

Legislação e Jurisprudência relevantes citadas.

Legislação: CF, art. 5º, incs. V e X; CDC, arts. 6º, VIII, 14; CPC, arts. 373, II; e 487, I; CC, arts. 389, par. único, e 406, § 1º; Lei 14.905/2024.

Jurisprudência: STJ, Súmulas 54, 297, 326 e 479; STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 147/154 e 160/173) interpostos, por autora e réu, contra a r. sentença proferida às fls. 133/141, a qual julgou **procedentes** os pedidos formulados por **Sueli Aparecida Veiga Rodrigues** na **ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais com pedido de tutela de urgência** ajuizada em face de **Banco Bradescard S.A.**, nos seguintes termos: "Ante o exposto e por tudo

mais que dos autos consta, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por SUELI APARECIDA VEIGA RODRIGUES em face do BANCO BRADESCARD S/A para: a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexistência do débito negativado (Contrato Nº 4271676348111007); b) DETERMINAR, como consequência do item "a", que a requerida promova o cancelamento do cartão de crédito; c) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverão ser atualizados monetariamente, a contar da presente data e acrescidos de juros de mora, de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação. Deve ser observado que a partir da vigência da Lei 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º). Confirmo a tutela de urgência deferida anteriormente (fls. 40/41). Oficie-se, comunicando-se. (...) Face à sucumbência, condeno a requerida ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação (art. 85, §§ 2º e 6º-A do NCPC, este último com redação dada pela Lei nº 14.362/22)".

A tutela de urgência deferida às fls. 40/41 foi confirmada.

Em apelação, **Sueli Aparecida Veiga Rodrigues**, alega, em síntese: **(i)** valor fixado para compensar os danos morais mostra-se insuficiente diante da gravidade do abalo e da conduta reincidente da instituição financeira; **(ii)** houve condenação anterior, em situação similar, com valor superior (R\$ 7.000,00), reconhecendo prática reiterada da mesma requerida; **(iii)** dados pessoais da autora foram utilizados de forma indevida, resultando em contratos inexistentes e inserções fraudulentas; **(iv)** trata-se da segunda negativação em menos de dois anos, fator que agravou o sofrimento e a sensação de impotência frente ao poder econômico do réu; **(v)** a instituição falhou ao não adotar medidas básicas de segurança e verificação, mesmo diante do histórico anterior; **(vi)** a autora, idosa e aposentada, sempre manteve conduta honrada e crédito ilibado, nunca tendo contraído dívidas com a requerida; **(vii)** o dano moral, neste caso, decorre automaticamente da ilicitude, não exigindo demonstração específica; **(viii)** precedentes indicam ser cabível a

majoração da indenização em hipóteses de repetição do ilícito.

Pretende a reforma da r. sentença para majoração do valor arbitrado a título de danos morais.

Recurso da autora não respondido.

Em apelação, **Banco Bradescard S.A.** alega, em síntese: **(i)** a necessidade de concessão de efeito suspensivo ao recurso, diante da relevância dos fundamentos e do risco de lesão grave e de difícil reparação (*fumus boni iuris* e *periculum in mora*); **(ii)** ausência de apreciação adequada das provas produzidas nos autos; **(iii)** regularidade da contratação do cartão de crédito, cuja emissão teria ocorrido com cadastramento de senha e uso pelo titular, o que descaracterizaria vício na contratação; **(iv)** o exercício regular de direito, sustentando que agiu em conformidade com a relação jurídica presumidamente existente, afastando qualquer ilicitude; **(v)** a ausência de dano moral indenizável, por inexistência de abalo anímico ou prova de prejuízo concreto, tratando-se de mero dissabor; **(vi)** o valor fixado a título de indenização por danos morais é excessivo e desproporcional, devendo ser reduzido, caso mantida a condenação; **(vii)** o indevido acolhimento da inversão do ônus da prova; **(viii)** a ausência de responsabilidade civil por falta de comprovação dos requisitos do art. 927 do Código Civil, em especial a inexistência de culpa ou nexo causal; **(viii)** necessidade de afastamento da aplicação da Súmula 54 do STJ, por ausência de fundamento fático-jurídico que a justifique no caso concreto; **(ix)** subsidiariamente, caso mantida a condenação por danos morais, pleiteia a redução do valor fixado, para patamar condizente com as circunstâncias dos autos, como medida de bom senso e justiça.

Pretende, ao final, a reforma da r. sentença para julgar totalmente improcedente a ação ou, subsidiariamente, a redução da verba indenizatória e o afastamento da aplicação da Súmula 54 do STJ.

Recurso do banco réu respondido, às fls. 182/190.

Recursos recebidos somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil, pois ausente a relevância da fundamentação e baixa a probabilidade do provimento do recurso do banco réu (requisitos do art. 1.012, § 4º do CPC).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo da autora, **Sueli Aparecida Veiga Rodrigues**, é tempestivo, não foi respondido - conquanto o banco réu tenha sido validamente intimado - e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante, à fl. 40.

O apelo do banco réu, **Banco Bradescard S.A.**, é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço dos presentes recursos e os recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso da autora comporta provimento, devendo ser desprovido o recurso do banco réu, na parte conhecida.

A autora, Sueli Aparecida Veiga Rodrigues, ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência, em face do Banco Bradescard S/A, alegando jamais ter contratado ou utilizado cartão de crédito emitido pela instituição financeira ré e, ainda assim, teve seu nome indevidamente inscrito em cadastros de inadimplentes. Informou ter recebido comunicado da empresa Serasa Experian, em setembro de 2024, noticiando a inclusão de suposta dívida

oriunda do contrato nº 4271676348111007, referente a cartão de crédito "Casas Bahia Visa PLA", no valor de R\$ 534,34, com data de débito em 20.08.2024, posteriormente atualizado para R\$ 848,55. A negativação foi efetivada após o decurso do prazo de 10 dias informado na notificação.

Destacou a ocorrência de episódio semelhante em março de 2023, envolvendo outro cartão, supostamente vinculado ao Banco Bradescard, de nº 6505 1679 0802 9717 (Pernambucanas Financiadora S.A – ELO MAIS), o que originou a ação nº 1003363-26.2023.8.26.0081, na qual obteve sentença de procedência, com declaração de inexigibilidade do débito e condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00.

Na presente ação, a autora afirmou nunca ter solicitado ou recebido o cartão associado ao contrato impugnado, tampouco autorizou a abertura de conta ou a emissão de crédito em seu nome. Sustentou, ainda, indevida utilização de seus dados pessoais por terceiros, como indicativo de possível fraude, sem adoção, pelo banco réu, de mecanismos eficazes de segurança.

A inicial foi contida com pedido de tutela provisória para imediata retirada do nome da autora dos cadastros restritivos, bem como declaração de inexistência do débito e condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos morais. Requereu a concessão da gratuidade da justiça, a inversão do ônus da prova com fundamento no art. 6º, VIII, do CDC, e a fixação de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 em caso de descumprimento da obrigação de não fazer.

O banco réu apresentou contestação com impugnação à gratuidade de justiça, por ausência de comprovação da hipossuficiência e da regularidade da representação processual. Alegou falta de documentos essenciais, como comprovante de residência, e incompetência territorial. Sustentou perda superveniente do objeto, pois a baixa da negativação ocorreu no mesmo dia do ajuizamento, afastando o interesse de agir. Requereu o

indeferimento da inversão do ônus da prova, por ausência dos requisitos do art. 6º, VIII, do CDC. No mérito, afirmou haver contratação válida em maio de 2022, por intermédio de loja parceira da Via Varejo, com cadastramento de senha e movimentação inicial. Não anexou contrato nem prova de adesão. Atribuiu eventual fraude a terceiro, afastando responsabilidade com base no art. 14, § 3º, II, do CDC. Defendeu a legitimidade da inscrição, diante da inadimplência, e negou existência de abalo moral indenizável, por considerar eventual condenação como hipótese de enriquecimento sem causa. Ao final, impugnou o valor da indenização por considerá-lo excessivo. Posicionou-se pela improcedência.

Houve réplica, na qual a autora reiterou os fundamentos da petição inicial e refutou as alegações da contestação.

Pela decisão de fl. 128, as partes foram intimadas a indicar demais provas a serem produzidas.

Somente a autora se manifestou, às fls. 130/131, com requerimento de julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355 do CPC, ante a ausência da necessidade da produção de outras provas, além daquelas já apresentadas na fase postulatória.

A sentença acolheu integralmente os pedidos iniciais, reconhecendo a inexistência da relação jurídica entre as partes e do débito objeto da negativação, com determinação do cancelamento do cartão de crédito vinculado ao contrato nº 4271676348111007. Condenou o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com atualização monetária a partir da sentença e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, observando, a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a aplicação do IPCA como índice de correção monetária e da Taxa SELIC, deduzido o IPCA, como juros moratórios (arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º, do Código Civil). Confirmou-se a tutela de urgência anteriormente deferida e determinou-se o envio de ofício aos órgãos de proteção ao crédito para a imediata retirada da negativação. Em razão da sucumbência, o réu foi

condenado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, conforme art. 85, §§ 2º e 6º-A, do CPC.

Contra a sentença, insurgem-se as partes.

Cuida-se de típica relação de consumo, pois as partes são enquadradas aos conceitos de consumidor e fornecedor, dispostos nos artigos 2º e 3º do CDC, assim como nos termos da Súmula nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

A controvérsia central está na existência e validade do negócio jurídico representado pelo contrato nº 4271676348111007.

De início, cumpre observar que, ao reconhecer a inexistência de relação jurídica entre as partes, a sentença destacou a insuficiência dos elementos apresentados pela instituição ré para comprovar a contratação. Conforme expressamente consignado:

"(...) Embora tenha sido mencionada na contestação a data de emissão do cartão, não foi trazido ao feito nenhum documento comprovando a contratação, descumprindo o requerido, assim, com o ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito (Artigo 373, II do CPC) (...)"

Não há, nos autos, contrato assinado, comprovante de entrega do cartão, faturas em nome da autora ou qualquer outro elemento idôneo que demonstre a existência do vínculo. A captura de tela interna do sistema bancário, desacompanhada de outras provas, é manifestamente ineficaz para esse fim.

Cumpra esclarecer que as telas sistêmicas podem ser admitidas como meio de prova, nos termos do art. 369 do CPC, desde que

observados os critérios de autenticidade e idoneidade.

No entanto, sua força probante é limitada, especialmente quando apresentadas de forma isolada e contrariadas por outros elementos constantes dos autos.

Ademais, tratando-se de fato impeditivo do direito da autora, incumbia ao banco réu o ônus de comprová-lo, conforme dispõe o art. 373, II, do CPC. Assim, diante da ausência de documentos substanciais que corroborem a alegação da instituição financeira, a simples exibição de registros internos, sem respaldo em prova externa minimamente idônea, não se mostra suficiente para comprovar a existência da relação jurídica afirmada.

Ressalte-se, ainda, que o banco sequer comprovou o envio do cartão de crédito à autora, o que compromete ainda mais o valor probante das telas sistêmicas.

A ausência de qualquer comprovante de postagem, aviso de recebimento, protocolo de entrega ou documento similar fragiliza por completo a versão da instituição financeira e corrobora a alegação da autora de que jamais teve posse ou ciência do suposto instrumento contratual.

Em contrapartida, conforme registrou o Juízo sentenciante, *"a parte autora trouxe aos autos documentos que comprovam, efetivamente, a existência de negativação realizada em seu nome pela parte requerida, referente à débito vinculado a cartão de crédito (Fls. 36/37)"*.

Por consequência, diante da ausência de prova da contratação e da resistência da autora quanto à existência do débito, é cabível a inversão do ônus da prova, como corretamente reconhecido na origem, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do CDC.

O banco não se desincumbiu do encargo que lhe incumbia. De outro lado, a negativa categórica da autora restou corroborada

pela completa ausência de comprovação do vínculo, o que justifica a declaração da inexistência da relação jurídica e da inexigibilidade do débito.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO CIVIL. CONTRATOS. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. DESCONTOS INDEVIDOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA EM RAZÃO DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais. A autora alega ter recebido ligação de representante do banco informando sobre um crédito a receber, que posteriormente se revelou ser um empréstimo relativo a saque complementar em decorrência de cartão de crédito consignado. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a validade do contrato e a responsabilidade do banco por eventuais danos causados à autora. III. Razões de Decidir 3. **A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, impondo ao banco o ônus de comprovar a legitimidade do pacto. As provas apresentadas pelo requerido não demonstram a regular contratação.** 4. A sentença comporta reforma parcial quanto à forma de restituição dos valores, que deve ser feita de maneira simples e não em dobro, devido à presunção de regularidade na contratação. IV. Dispositivo e Tese 5. Parcial provimento do recurso do Banco réu, determinando que a devolução das quantias descontadas seja feita de forma simples. Tese de julgamento: 1. A restituição dos valores descontados indevidamente deve ser feita de forma simples. 2. A indenização por danos morais é devida devido aos transtornos causados à

autora. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, 14, 42, parágrafo único, 46; CPC, arts. 373, II, 487, I, 523, §1º, 86; CC, art. 406. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; STJ, EAREsp nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020. (TJSP; Apelação Cível 1009783-64.2024.8.26.0161; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2025; Data de Registro: 28/03/2025 - destaquei)

Ação declaratória c.c. indenizatória. Impugnação de descontos correspondentes a Cartão de Crédito com Reserva de Margem Consignável (RMC). Contratação não comprovada. Nulidade da contratação do cartão de crédito consignado. Descontos indevidos. Devolução em dobro. Impossibilidade de conversão em contrato de empréstimo consignado. Dano moral verificado. Indenização devida. TED em nome da autora comprovada e não impugnada. Débito em aberto relativo ao TED que permanece em aberto. Possibilidade de compensação/abatimento dos valores devidos pela autora com o valor a ser repetido em dobro e o quantum indenizatório. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001918-71.2024.8.26.0619; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taquaritinga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2025; Data de Registro: 27/01/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO LIMINAR E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CARTÃO DE CRÉDITO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em Exame Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido liminar e indenização por

dano moral movida por Paulo Ubiratan Ribeiro Carvalho contra Credsystem Instituição de Pagamento Ltda. Sentença de procedência declarando a inexigibilidade do débito, ante a não comprovação da instituição financeira, sendo a negativação do nome do autor indevida. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em (i) a possibilidade de declaração de inexistência de débito e (ii) a existência de danos morais decorrentes da negativação indevida. Pretensão do autor de majoração da indenização dos danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$ 20.000,00. III. Razões de Decidir **A parte ré não comprovou a contratação do débito alegado, não se desincumbindo do ônus da prova, conforme art. 373, II, do CPC.** O dano moral é in re ipsa, decorrente da negativação indevida, conforme precedentes do STJ. Quantum arbitrado a título de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 mantida, segundo precedentes desta C. Câmara. IV. Dispositivo e Tese Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. A inexistência de comprovação do débito torna a dívida inexigível. 2. A negativação indevida enseja dano moral in re ipsa. Legislação Citada: CF/1988, art. 37, § 6º; CPC, art. 373, II; CDC, art. 6º, VIII; Código Civil, art. 407. Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no AREsp nº 286444/MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 06.08.2013; STJ, AgRg no AREsp nº 299836/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 02.05.2013; TJSP, Apelação Cível 1007251-04.2022.8.26.0189, Rel. Luís Carlos de Barros, j. 11.02.2024. TJSP; Apelação Cível 1041887-72.2017.8.26.0576; Relator: Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/04/2018. (TJSP; Apelação Cível 1011318-36.2022.8.26.0278; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaquaquecetuba - 1ª Vara

Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro:
26/03/2025 - destaquei)

Ante a ausência de comprovação de existência e validade do negócio jurídico, a conclusão necessária é a da contratação em decorrência de falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira, que é responsável pelos eventuais prejuízos suportados pelo consumidor. A situação encontra-se inserida no risco da atividade, sendo assim, certa a ilicitude da conduta da instituição financeira, que poderia adotar meio mais seguro nas suas operações.

Por força do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

No mesmo sentido, é o teor da Súmula 479 do STJ:

"Súmula 479 do STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Por ser a conduta descrita na inicial qualificada como fraude, assim como por restar afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados.

No tocante aos danos morais, a negativação indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, comprovada às fls. 38/39, configura dano moral presumido, de natureza *in re ipsa*, prescindindo de demonstração de prejuízo concreto.

A inscrição irregular do nome da autora, decorrente de débito inexistente, gera constrangimento e abalo à sua reputação, ferindo

atributos da personalidade, como o bom nome e a credibilidade no meio social. Essa situação, por si só, impõe violação a direito da personalidade, razão pela qual se revela suficiente para ensejar reparação pecuniária, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal.

Neste sentido:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO LIMINAR E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CARTÃO DE CRÉDITO. RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em Exame Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido liminar e indenização por dano moral movida por Paulo Ubiratan Ribeiro Carvalho contra Credsystem Instituição de Pagamento Ltda. Sentença de procedência declarando a inexigibilidade do débito, ante a não comprovação da instituição financeira, sendo a negativação do nome do autor indevida. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em (i) a possibilidade de declaração de inexistência de débito e (ii) a existência de danos morais decorrentes da negativação indevida. Pretensão do autor de majoração da indenização dos danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$ 20.000,00. III. Razões de Decidir A parte ré não comprovou a contratação do débito alegado, não se desincumbindo do ônus da prova, conforme art. 373, II, do CPC. **O dano moral é in re ipsa, decorrente da negativação indevida, conforme precedentes do STJ.** Quantum arbitrado a título de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00 mantida, segundo precedentes desta C. Câmara. IV. Dispositivo e Tese Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. A inexistência de comprovação do débito torna a dívida inexigível. 2. **A negativação indevida enseja dano moral in re ipsa.**

Legislação Citada: CF/1988, art. 37, § 6º; CPC, art. 373,

II; CDC, art. 6º, VIII; Código Civil, art. 407. Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no AREsp nº 286444/MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 06.08.2013; STJ, AgRg no AREsp nº 299836/SP, Rel. Min. Raul Araújo, j. 02.05.2013; TJSP, Apelação Cível 1007251-04.2022.8.26.0189, Rel. Luís Carlos de Barros, j. 11.02.2024. TJSP; Apelação Cível 1041887-72.2017.8.26.0576; Relator: Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/04/2018. (TJSP; Apelação Cível 1011318-36.2022.8.26.0278; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itaquaquecetuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025 - destaquei)

Portanto, a configuração do dano moral, no presente caso, decorre da própria ilegalidade da conduta da instituição bancária ré, consubstanciada na restrição creditícia indevida, sem respaldo em contrato válido. O abalo moral é presumido, dada a violação à honra objetiva e à tranquilidade pessoal da autora, cabendo ao Judiciário arbitrar a devida compensação, conforme já fixado em primeiro grau.

No que toca à fixação do *quantum* indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que "deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio 'possibilidades do lesante condições do lesado', cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano" (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55)

O C. Superior Tribunal de Justiça tem consagrado a doutrina da dupla função na indenização do dano moral, que deve ter cunho compensatório e penalizante. Dentre os muitos julgados que transcorrem sobre o tema, destaca-se o REsp. nº 318379-MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que asseverou em seu voto: "(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar de sua ratio essendi compensatória, e, assim, causar enriquecimento indevido à parte. É preciso que o prejuízo da vítima seja aquilato numa visão solidária da dor sofrida, para que a indenização se aproxime o máximo possível do justo (...)".

Nessa ordem de ideias, tem a reparação pelos danos morais caráter compensatório e punitivo, eis que o seu arbitramento deve se firmar no caráter punitivo e pedagógico da compensação, sem perder de vista a vedação do enriquecimento sem causa da vítima ou seja, a condenação (pautada no princípio da lógica do razoável) deverá assumir caráter pedagógico à instituição financeira ré, sem incidir no enriquecimento sem causa da parte autora.

A majoração da indenização por danos morais revela-se medida não apenas juridicamente adequada, mas também socialmente necessária **diante da reincidência da conduta ilícita perpetrada pela instituição financeira ré em prejuízo da autora.**

Como demonstrado nos autos, o episódio atual não constitui fato isolado, mas sim a repetição de conduta já reconhecida como ilícita em ação anterior, na qual igualmente se declarou inexistente relação contratual e se condenou o mesmo banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00. Naquela oportunidade, a autora também sofreu indevida restrição creditícia por suposto contrato jamais firmado, envolvendo cartão de crédito emitido em seu nome sem conhecimento ou consentimento.

A reiteração da prática ofensiva revela descaso institucional com a integridade dos dados pessoais dos consumidores, além de insensibilidade frente ao sofrimento gerado por tais violações. **Não se trata, portanto, de falha pontual, mas de omissão sistêmica e reincidente, evidenciadora de conduta negligente habitual na adoção de mecanismos eficazes de segurança e verificação da autenticidade das contratações.**

O fato de a autora ter sido exposta, por duas vezes, em intervalo inferior a dois anos, ao mesmo constrangimento moral e patrimonial, decorrente da mesma origem - emissão fraudulenta de cartão de crédito e subsequente negatificação indevida - potencializa o abalo psíquico experimentado. A repetição da lesão agrava a sensação de impotência, especialmente por se tratar de consumidora idosa, aposentada e com histórico de crédito ilibado, cuja reputação foi mais uma vez injustamente maculada.

A fixação originária da indenização em R\$ 5.000,00, **embora razoável em hipóteses isoladas, mostra-se insuficiente à luz do histórico de reincidência**, do perfil da vítima, da natureza da infração e da capacidade econômica do réu. A fixação de valor inferior ao que fora estabelecido em condenação anterior, mesmo diante da repetição do ilícito, fragiliza o efeito dissuasório da tutela jurisdicional, podendo incentivar novas violações em razão do baixo custo da ilicitude.

Dessa forma, preservado o entendimento do Juízo de primeiro grau, **impõe-se a majoração** do *quantum* indenizatório para o patamar de R\$ 10.000,00, valor condizente com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e com os objetivos de reparação integral e prevenção de novas lesões, estando em consonância com o valor arbitrado em casos similares por esta C. Câmara. Confira-se:

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais, em razão de descontos indevidos na conta bancária da autora. Sentença que julgou os pedidos

parcialmente procedentes para o fim de declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes, e condenar as rés à restituição dos valores descontados, além do pagamento de indenização pelos danos morais sofridos pela autora no importe de R\$ 5.000,00. Requeridas condenadas ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% da condenação. Apelação exclusiva da autora requerendo a majoração do quantum indenizatório. Com razão. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. **Valor da indenização que deve ser majorado para R\$ 10.000,00**, com atualização desde a data da sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ). Incidirão juros de 1% ao mês desde o evento danoso, ou seja, desde a data do primeiro desconto indevido. Aplicação da Súmula nº 54 do STJ, haja vista que a responsabilidade é extracontratual uma vez que não há avença firmada entre as partes que justificasse os descontos. Honorários recursais não fixados. Apelo provido. (TJSP; Apelação Cível 1002416-97.2023.8.26.0201; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Garça - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024)

DIREITO CIVIL. DESCONTO INDEVIDO DE PRESTAÇÃO RELATIVA A CONTRATO BANCÁRIO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DO REQUERENTE. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU DESPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR

PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. O autor, aposentado, alega descontos indevidos em seu benefício previdenciário por empréstimo consignado não contratado. Requereu suspensão dos descontos, declaração de inexistência do débito, devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a regularidade da contratação e existência de relação jurídica entre as partes; (ii) a majoração do valor fixado a título de danos morais; (iii) a devolução em dobro dos valores descontados. III. Razões de Decidir 3. Não há prescrição, pois os descontos são sucessivos e o contrato ainda está em vigor. **A sentença deve ser parcialmente reformada para majorar a indenização por danos morais, dado o sofrimento causado ao autor e a inércia do Banco em resolver o problema extrajudicialmente.** 4. A restituição dos valores deve ser simples, não em dobro, pois não houve má-fé do Banco. O Banco não comprovou a legitimidade da cobrança, não apresentando documentos que demonstrassem a contratação do empréstimo pelo autor. IV. Dispositivo e Tese 5. Desprovimento do apelo do Banco réu e parcial provimento do recurso adesivo da parte autora. Tese de julgamento: 1. **A indenização por danos morais deve ser majorada para R\$ 10.000,00.** 2. A restituição dos valores descontados deve ser simples, não em dobro. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 42. Código de Processo Civil, art. 373, II. Lei nº 14.905/2024. Súmula nº 362 do STJ. Súmula nº 54 do STJ. Súmula nº 479 do STJ. Jurisprudência Citada: STJ, EAREsp nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21-10-2020. (TJSP; Apelação Cível 1002976-11.2023.8.26.0663; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de

Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:
10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025 - destaquei)

Ressalte-se, por fim, que a r. sentença, embora tenha reconhecido a ocorrência de dano moral indenizável decorrente de responsabilidade extracontratual, deixou de aplicar corretamente a Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, ao fixar o termo inicial dos juros moratórios na data da citação, e não no evento danoso - que, no caso, corresponde à inscrição indevida do nome da autora em cadastros restritivos de crédito.

A correção dessa omissão, entretanto, não é possível nesta instância, por ausência de impugnação específica da parte autora, o que atrai a incidência da vedação à *reformatio in pejus*.

De outro lado, também não há interesse recursal do banco réu nesse aspecto, uma vez que o termo inicial definido na sentença lhe foi manifestamente mais favorável, **pelo que seu recurso não deve ser conhecido neste tópico.**

Assim, mantém-se, por razões processuais, o critério adotado no Juízo de origem, sem prejuízo do reconhecimento de que, conforme entendimento pacificado no âmbito do STJ, consubstanciado na Súmula 54, os juros moratórios em indenização por danos morais fluem a partir do evento danoso.

Por todo o exposto, **reforma-se parcialmente** a r. sentença, somente para majorar o valor de indenização por danos morais para R\$ 10.000,00.

Vale lembrar que, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca (Súmula nº 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça).

No mais, de acordo com o previsto no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal, e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência, de 10% para 15% do valor da condenação.

Prevalecem os demais termos da r. sentença.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **dou provimento** ao recurso da autora e **nego provimento** ao recurso do réu, na parte conhecida.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica