



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355542

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060045-10.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada/apelante ANDRÉIA CANDIDO DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do requerido e deram parcial provimento ao recurso da autora. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível – Digital

Processo nº 1060045-10.2024.8.26.0002

Comarca: 26ª Vara Cível do Foro Central Cível

Magistrado prolator: Dr. Rogerio de Camargo Arruda

Apte/Apdo: Banco Santander (Brasil) S/A

Apda/Apte: Andréia Candido de Oliveira

Voto nº 20461

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – PARCELAS REGULARMENTE DESCONTADAS DOS DOIS VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS DA AUTORA – ALEGAÇÃO DE INADIMPLÊNCIA PARCIAL NÃO COMPROVADA – AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE QUAIS PARCELAS ESTARIAM EM ATRASO – ÔNUS DA PROVA NÃO DESINCUMBIDO PELO BANCO RÉU (ART. 373, II, DO CPC) – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – APLICAÇÃO DO CDC – DANO MORAL CONFIGURADO – DANO IN RE IPSA – MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO PARA R\$ 10.000,00 – ADEQUAÇÃO AOS CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – PRECEDENTES DESTA CÂMARA – RECURSO DO REQUERIDO DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, considerando-se a vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual da consumidora, nos termos dos arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, do CDC.

A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência de parcelas inadimplidas que justificassem a negativação, nos termos do art. 373, II, do

CPC, limitando-se a alegar genericamente a ocorrência de inadimplemento parcial, sem especificar quais seriam as parcelas em atraso ou o montante inadimplido.

Demonstrada pela autora a regularidade dos descontos mensais em seus dois vínculos empregatícios, que somados perfazem o valor da parcela pactuada no contrato de empréstimo consignado, impõe-se o reconhecimento da inexigibilidade do débito e a consequente ilicitude da negativação promovida pelo banco réu.

A inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito configura dano moral in re ipsa, conforme entendimento pacificado na jurisprudência, dispensando-se a comprovação do efetivo prejuízo experimentado pela parte autora (RSTJ 180/297).

Na fixação do quantum indenizatório, deve-se observar a extensão do dano, as condições socioeconômicas das partes e o caráter pedagógico-punitivo da condenação, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, nos termos dos arts. 944 e 945 do Código Civil.

Valor da indenização majorado para R\$ 10.000,00, em conformidade com os precedentes desta E. 15ª Câmara de Direito Privado em casos análogos. RECURSO do requerido DESPROVIDO e RECURSO da autora PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 286/290, que, nos autos da ação indenizatória **JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para: a) tornar definitiva a tutela concedida; b) declarar a inexistência dos débitos apontados pela requerida em nome da parte autora referente ao contrato de nº 446378874 (folhas 25), até a data dos últimos demonstrativos de pagamento apresentados (setembro de 2024, folhas 284/285), com a consequência baixa definitiva das respectivas anotações negativas dela proveniente; c) condenar a requerida ao pagamento de danos morais, no valor de R\$ 7.000,00, atualizado pela tabela do E. TJSP e com juros de mora pela Selic, descontado o índice de correção monetária

(SELIC – índice do E.TJSP), ambos desta data. Em consequência, julgo extinto o feito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Pela causalidade e sucumbência, arcará a parte requerida com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa.

Irresignada, apela o banco requerido alegando que a negativação do nome da parte autora junto aos órgãos de proteção ao crédito é legítima, em razão da inadimplência parcial do contrato de empréstimo consignado celebrado entre as partes. Sustenta que o inadimplemento decorreu da ausência de repasse ou de reserva de margem consignável, conforme documentação comprobatória anexada aos autos.

Aduz que a impossibilidade de efetuar o desconto diretamente na fonte pode ocorrer por diversas razões, destacando-se a diminuição salarial do contratante, o que afeta diretamente a base de cálculo sobre a qual incide o percentual de margem consignável. Argumenta que, na maioria dos casos, o fator gerador da redução de margem foi motivado pelo próprio comportamento do cliente, como nas hipóteses de faltas, penalidades e ingresso de pensão alimentícia no contracheque.

Sustenta que a negativação constitui exercício regular de direito, amparado pelo art. 188, inciso I, do Código Civil, ante a inadimplência da parte autora, que não buscou junto ao credor outras formas de pagamento. Argumenta que o banco cumpriu com sua prestação ao transferir à parte autora o montante

requerido no contrato de mútuo, enquanto esta se valeu da impossibilidade de averbação das prestações em sua folha de pagamento para permanecer inadimplente.

Alega a existência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, uma vez que foi a conduta da demandante que deu ensejo aos fatos, na medida em que não esteve atenta aos ditames do contrato celebrado. Aduz que o autor se manteve inadimplente e não procurou o réu para amortizar as parcelas em atraso através do pagamento de boletos.

No tocante à pretensão de indenização por danos morais, argumenta que a negativação foi absolutamente legítima, configurando exercício regular de direito, o que não gera obrigação de indenizar. Sustenta que a notificação prévia acerca da inscrição nos cadastros restritivos não é atribuição do credor, mas sim dos órgãos de proteção ao crédito, conforme Súmula 359 do STJ.

Subsidiariamente, caso se entenda pela existência de danos morais, argumenta que o valor fixado na sentença (R\$ 7.000,00) é exorbitante, configurando inobservância dos princípios constitucionais da razoabilidade e proporcionalidade, além de propiciar enriquecimento sem causa do apelado. Sustenta que o estabelecimento de tal quantia pode trazer prejuízos financeiros ao apelante, formando precedente para fixação de valores indenizatórios desproporcionais.

Por fim, requer o conhecimento e provimento do recurso para reformar a sentença, julgando-se totalmente improcedente o

pedido autoral ou, alternativamente, a redução do quantum indenizatório para valor justo e proporcional ao dano supostamente sofrido.

A autora, por sua vez, recorre adesivamente alegando que *“resta demonstrado que o valor de R\$7 mil reais, arbitrado a título de danos morais, seja em razão do tamanho do dano causado à imagem da Apelante, seja em razão da necessária medida de caráter punitivo e pedagógico, seja em relação ao porte econômico do ofensor, seja em relação à jurisprudência em casos similares desta Corte, e sobretudo em razão das peculiaridades do caso, do poderio econômico do Apelado e em atenção aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade, requer seja majorada a indenização para o valor de R\$15 mil reais”* (sic, fls. 337).

Recursos tempestivos, bem processado e contrariados a fls. 321/327 e 351/355.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada em face de BANCO SANTANDER BRASIL S/A, alegando a autora que teve seu nome indevidamente incluído nos cadastros de proteção ao crédito por indicação do requerido. A negativação ocorreu em razão de suposto inadimplemento de empréstimo consignado (nº 446378874), contratado no valor de R\$ 42.673,09, mediante pagamento mensal de R\$ 899,28, com vencimentos de 20/12/2020 até 20/07/2026. A autora afirmou que os valores

vinham sendo regularmente descontados de seus dois vínculos empregatícios, encontrando-se com todos os pagamentos rigorosamente em dia. Aduziu ainda que o apontamento ocorreu indevidamente em duplicidade. Pugnou pela declaração de inexistência do débito de R\$ 42.673,09 e pela condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais, juntando documentos comprobatórios.

A tutela antecipada foi concedida pela Instância Superior, conforme decisão às folhas 139/147.

Devidamente citado, o requerido apresentou contestação (fls. 252/257), na qual defendeu a legitimidade da negativação, fundamentando-a na inadimplência parcial do contrato de empréstimo consignado decorrente da ausência de repasse ou de reserva de margem consignável. Sustentou que agiu no exercício regular de direito ante a inadimplência da autora, configurando-se hipótese de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, uma vez que a autora teria permanecido inadimplente e não procurou a instituição financeira para amortizar as parcelas em atraso. Por fim, refutou a existência e extensão dos danos morais alegados, pugnando pela improcedência total dos pedidos autorais.

Pois bem.

De início, oportuno ressaltar que não há como afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela.

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de

Justiça que ***“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”***.

Com isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Neste contexto, é direito do consumidor a inversão do ônus probatório, como medida de facilitação da defesa de seus direitos em juízo.

Por outro lado, o próprio CDC exige como requisito para a inversão em benefício do consumidor que as suas alegações sejam reputadas verossímeis, a critério do juiz e segundo as regras ordinárias de experiência.

E, no caso dos autos, tem-se que o banco requerido não demonstrou a causa do apontamento discutido nos autos, não se desincumbindo do ônus previsto no art. 373, II, do CPC, matéria que, inclusive, ficou incontroversa.

Depreende-se da análise minuciosa dos autos, especificamente dos documentos acostados às fls. 26/110, que a parte autora demonstrou de forma cabal e inequívoca a regularidade dos descontos mensais em seus dois demonstrativos de pagamento (holerites) em favor da instituição financeira requerida, os quais, quando somados, perfazem o montante de R\$ 899,28, valor este pactuado no contrato de

empréstimo consignado firmado entre as partes.

Imperioso destacar que, não obstante a instituição financeira requerida tenha sustentado em sua peça contestatória a regularidade e legitimidade da negativação, sob a alegação de inadimplemento parcial por parte da autora, não logrou êxito em demonstrar quais seriam as parcelas supostamente em atraso ou qual seria o montante inadimplido, ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Ressalte-se, por oportuno, que a tabela juntada às fls. 267/268 não apresenta qualquer informação relevante ou que aponte efetivo inadimplemento, não restando sequer esclarecido o significado das inscrições "Liquidação" e "Bxa. Parcial" constantes na coluna "Situação", tampouco de que forma tais registros infirmariam os descontos comprovadamente realizados nos demonstrativos de pagamento supramencionados, como bem observado na r. sentença.

Destarte, diante da robusta comprovação pela parte autora da regularidade dos descontos das parcelas em seus dois vínculos empregatícios como professora da rede municipal, resta configurada a inexistência de parcelas em aberto devidas pela requerente, tornando-se imperativa a declaração de inexistência dos débitos e, por conseguinte, o reconhecimento da ilicitude da negativação de seu nome junto aos cadastros de proteção ao crédito.

E como é cediço, a inclusão indevida em cadastros restritivos de crédito, em regra, configura dano moral *in re ipsa*,

uma vez que implica ofensa à honra e à imagem do consumidor.

Diante desse cenário, impõe-se tanto o reconhecimento da inexigibilidade do débito apontado, como bem decidido em primeiro grau, bem como a uma indenização pelo dano moral causado.

Isso porque a inscrição indevida do nome da autora em cadastros de inadimplentes ultrapassa os limites dos meros aborrecimentos, configurando lesão aos direitos da personalidade, com reflexos evidentes no equilíbrio emocional e financeiro da parte autora. Conforme entendimento consolidado, o dano moral, em casos de negativação indevida, decorre do próprio ato ilícito (dano *in re ipsa*), sendo desnecessária a comprovação de abalos adicionais.

Portanto, nos termos apresentados, é incontestável o direito da parte autora à declaração da inexigibilidade do débito e à indenização por danos morais, pois restou patente a falha na prestação de serviços por parte da requerida, o que justifica plenamente a condenação.

Consoante lição de Carlos Alberto Bittar:

“Na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais, prevalece, de início, a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge ipso facto, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma é a dispensa da análise da subjetividade do agente;

outra, a desnecessidade de prova de prejuízo em concreto". (BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 199).

Em outras palavras, a ofensa ao bom nome da autora justifica, por si só, o pedido de indenização, ficando, pois, constatado o **nexo de causalidade** entre a conduta e o dano sofrido. Nessa diretriz, inclusive, é entendimento jurisprudencial do A. STJ: ***"A indevida inscrição no cadastro de inadimplentes, por si só, é fato gerador da indenização por dano moral, sendo desnecessária a prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelo demandante"*** (RSTJ 180/297).

No que tange ao *quantum* indenizatório, **Flavio Tartuce**¹, ao abordar a forma de sua fixação, diz que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e (iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Para ele, tais critérios *"podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça."*

Assim, considerando esses critérios, a gravidade da conduta e a condição econômica das partes, conclui-se que o

¹ Tartuce, Flávio. *Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce*. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.

valor deve ser majorado para a quantia de R\$ 10.000,00, pois atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, valor frequentemente fixado por esta E. 15ª Câmara de Direito Privado.

Esse montante é adequado para compensar os danos sofridos pela parte autora e para impor um caráter punitivo ao requerido, sendo suficiente para evitar futuras violações ao dever de cuidado, especialmente no que se refere à cobrança de valores inexigíveis e à indevida inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes.

Nesse sentido:

Apelação – Anotação indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito – Dívida Paga – Prestação de Serviço Defeituoso pela instituição financeira – Responde a instituição financeira objetivamente pelos danos causados aos seus clientes, por constituir o erro na cobrança um fortuito interno derivado do risco de seu empreendimento. Negativação Indevida – Dano in re ipsa – Dever de Indenizar – **Danos Morais fixados em R\$ 10.000,00.** – Sentença Mantida – Apelo Desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000590-70.2023.8.26.0028; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Aparecida - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 29/04/2024).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Prestação de serviços telefônicos - Cobrança e negativação indevidas - Sentença de parcial procedência – Recursos da ré e da autora. RECURSO DA RÉ – Não comprovação da regularidade da cobrança do débito – Documentos insuficientes para comprovar a existência de débito oriundo das faturas que supostamente embasaram o apontamento - Telas sistêmicas unilaterais sem força probante

– Negativação indevida do nome da autora –
Precedentes – Sentença mantida – Recurso
não provido. RECURSO DA AUTORA – R.
sentença que fixou o "quantum" por danos
morais em R\$ 5.000,00 pretensão à majoração
- Possibilidade - **Majoração para R\$
10.000,00, observada a correção monetária
nos termos da Súmula 362 do STJ e juros
moratórios a partir do evento danoso, por
se tratar de responsabilidade
extracontratual (Súmula 54 do STJ)** -
Recurso provido. SUCUMBÊNCIA - Diante do
não provimento do recurso da ré, majora-se o
valor da verba honorária, em favor do patrono
da autora, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.
DISPOSITIVO – Recurso do réu não provido e
recurso da autora provido. (TJSP; Apelação
Cível 1072671-37.2019.8.26.0002; Relator
(a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª
Câmara de Direito Privado; Foro Regional II -
Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 30/09/2020; Data de Registro:
30/09/2020).

Apelação. Ação declaratória de inexistência de
débito cumulada com indenização por dano
moral e determinação de cancelamento de
negativação. Sentença de procedência.
Recurso da parte autora. Dano moral.
Ocorrência. Indevida inclusão de nome em
cadastro de inadimplentes. **Dano indenizável
in re ipsa, desnecessária a apresentação de
prova. Valor majorado para R\$ 10.000,00
(dez mil reais), em consonância com os
princípios da razoabilidade e
proporcionalidade, bem como com os
precedentes desta Câmara.** Montante a ser
corrigido desde o arbitramento (S. 362 do STJ),
com juros de mora a partir do evento danoso
(S. 54 do STJ), por se tratar de
responsabilidade extracontratual. Sentença
reformada para majorar a indenização por dano
moral. Honorários advocatícios automática e
proporcionalmente majorados pelo aumento da
indenização, que constitui a base de cálculo.
Não acolhimento do aumento do percentual.

Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1018672-12.2024.8.26.0224; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2024; Data de Registro: 25/09/2024).

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação do requerido e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso adesivo da autora para majorar o dano moral causado para R\$ 10.000,00. A quantia deve ser devidamente corrigida a partir desta data (Súmula 362, STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, CC), e acrescida de juros de mora mensais à razão de 1% ao mês desde o evento danoso (Súmula 54, STJ) até 29.08.24, a partir de 30.08.24 incidirão juros mensais fixados na taxa legal estabelecida no art. 406, § 1º, CC, deduzido o índice de atualização monetária.

Desprovido o recurso do banco requerido, ficam majorados os honorários devidos aos patronos da parte autora para 15% sobre o valor da causa.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RODOLFO PELLIZARI

Relator