



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000357847

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044186-12.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado/apelante MARCOS JOSUÉ ALCANTARA MONTEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao apelo da ré e NEGARAM PROVIMENTO à apelação adesiva do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÕES nº 1044186-12.2023.8.26.0576.

37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO.

APELANTES: CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA E MARCOS
JOSUÉ ALCANTARA MONTEIRO.

APELADOS: OS MESMOS.

MAGISTRADO (A): DR.(A) DOUGLAS BORGES DA SILVA.

VOTO: 29.455.

ACÓRDÃO

Apelações – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes.

Alegação de débito consistente em contratos de cartão de crédito firmados com a ré – Requerido que alega a regularidade da dívida e da negativação – Documentos trazidos na contestação que demonstram, apenas, a relação jurídica entre as partes – Ausência de comprovação da alegada inadimplência – Telas sistêmicas que são documentos unilaterais, sem força probatória – Requerido que não trouxe, sequer, as faturas com a descrição detalhada dos débitos objeto da lide – Ônus de prova de demonstrar a existência e legitimidade dos débitos do qual não se desincumbiu – Falha na prestação de serviços configurada – Negativação indevida comprovada – Declaração de inexistência do débito que se faz necessária.

Danos morais – Configuração – Hipótese narrada que se qualifica como dano “in re ipsa” e que ultrapassa o mero dissabor – “Quantum” indenizatório – Valor do dano moral que merece ser reduzido para R\$7.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Litigância de má-fé – Descabimento – Ausência de quaisquer dos requisitos do art. 80 do CPC.

Sucumbência exclusiva do réu mantida.

Apelação do réu parcialmente provida; apelo adesivo improvido.

Vistos.

Trata-se de apelação da requerida e apelo adesivo do autor visando à reforma da r. sentença proferida às fls. 152/154, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais.

Constou do dispositivo:

(...)

Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, declarar a inexigibilidade do débito em discussão e condenar a parte requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00, atualizado monetariamente a partir desta sentença pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, com incidência de juros de mora simples de 1% ao mês, a partir da data da efetiva disponibilização da inclusão de dados da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito.

Vencida, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e de honorários em favor do procurador da parte autora, que arbitro, com fulcro no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil em 15% do valor da condenação.

Publique-se. Intimem-se. Dispensado o registro (Prov. CG n. 27/2016).

Interposto recurso de apelação, deverá a serventia proceder nos termos do art. 1.093 das NSCGJ. Após trânsito, arquivem-se os autos, observadas as formalidades

legais e o fundamento desta sentença, dando-se baixa definitiva no presente feito junto ao sistema SAJ. (fls. 154).

Recorre a requerida alegando, em síntese, que comprovou que entregou o cartão de crédito à parte autora, bem como que houve sua efetiva utilização; aduz que a contratação foi efetuada em 16.12.2019, mesma data em que realizada a primeira compra pelo autor; acrescenta que foi realizada a compra de forma parcelada, tendo o autor quitado, apenas, a primeira de três parcelas, ficando inadimplente com os demais carnês; entende que o autor deve comprovar que houve efetivo pagamento; defende a improcedência da demanda e a condenação da parte autora na multa por litigância de má-fé; subsidiariamente, requer a redução dos danos morais para que sejam observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Apela adesivamente o autor pugnando, apenas, para que sejam majorados os danos morais arbitrados para R\$15.000,00, bem como para que os honorários advocatícios sejam fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Foram apresentadas contrarrazões recursais pela autora visando a manutenção do r. *decisum*; a requerida também contrarrazoou visando a manutenção da r. sentença nos pontos enfrentados pelo autor, bem como para que ele seja condenado na multa por litigância de má-fé.

É o relatório.

1. Admissibilidade

Recursos conhecidos. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. A apelação da ré foi interposta em 12.04.2024,

estando, portanto, tempestiva devidamente preparada (fls. 166/167); o apelo adesivo do autor foi interposto em 10.05.2024, estando, portanto, tempestivo e isentado de preparo (fls. 26/27).

2. Mérito

Trata-se de ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais ajuizada pelo autor; aduziu que foi surpreendido com a negativação de seu nome por débito que afirma desconhecer; argumenta que o único contato que teve com a requerida ocorreu ao efetuar compras em uma de suas lojas parceiras e, na época, a vendedora sugeriu que o autor fizesse o cartão para obter descontos de cliente fidelidade; confirma que aceitou contratar o cartão, eis que não teria nenhum ônus e, foi informado que o plástico seria enviado à sua residência em 15 dias; aduz que não recebeu o cartão e desconhece o débito negativado; em razão disso pugnou pela tutela antecipada para que sejam suspensos os apontamentos existentes em seu nome e; ao final, pela procedência da ação para que sejam declarados inexistentes os débitos objeto da lide, bem como condenada a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$15.000,00.

A tutela antecipada pretendida na inicial foi indeferida pelo juízo *a quo* (fls. 26/27).

Foi apresentada contestação e documentos às fls. 32/47 e 82/119, bem como réplica às fls. 124/131.

Após sobreveio a r. sentença de parcial procedência.

Constou da fundamentação:

(...)

No mérito, as pretensões procedem em parte.

Trata-se de mais uma daquelas causas em que a parte, que teve seu nome apontado em órgãos de proteção ao crédito, nega a existência da dívida.

A massa probatória coligida está a demonstrar o direito da parte em ver declarada inexistente o débito em questão.

Com efeito, a parte autora nega qualquer contratação. Embora, pelas regras processuais, tenha ela o ônus de comprovar os fatos alegados, é evidente que não se pode exigir que se provassem fatos negativos (não devo), razão pela qual cumpria à parte demandada comprovar a celebração do contrato.

Ocorre que, embora a parte requerida tenha apresentado contrato assinado pela parte autora, demonstrando, assim, a relação jurídica entre as partes, não há nenhum documento hábil a comprovar o recebimento e utilização do cartão pelo consumidor.

Forçoso concluir, portanto, que não há qualquer elemento nos autos indicativo da existência da dívida, a embasar cobrança.

Logo, a inscrição do nome da parte autora nos cadastros de proteção ao crédito foi indevida. Por tal motivo, a declaração de inexistência da dívida é medida forçosa a ser trilhada.

Quanto pedido condenatório, reputo que a conduta ilícita da demandada, configurou dano moral à parte demandante, eis que os transtornos a este causados pela indevida inscrição do seu nome no rol de inadimplentes não se limitaram a meros dissabores e aborrecimentos. É que, nos casos de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, o dano moral caracteriza-se in re ipsa, isto é, independe de prova, sendo seu prejuízo deduzido dos nefastos efeitos que provoca ao titular do nome anotado.

Sendo aplicável à espécie o CDC, a responsabilidade do fornecedor do serviço é objetiva, somente excluída nas hipóteses taxativamente elencadas no art. 14, § 3º, do diploma consumerista, das quais nenhuma se verificou.

Relativamente ao quantum, levando-se em conta a condição econômica das partes, o período da angústia e a natureza da lesão, entendo por prudente fixar a

indenização em R\$ 10.000,00.

Quanto aos consectários, a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento (Súmula 362, STJ); os juros de mora incidem a partir do evento danoso (Súmula 54, STJ).

Observo que “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”, ex vi da Súmula 326 do Superior Tribunal Justiça. (fls. 153/154).

Razão parcial assiste ao juízo *a quo*.

O caso dos autos trata de típica relação de consumo, figurando o autor como destinatário final dos produtos e serviços fornecidos pelo requerido (artigo 2º do CDC).

Desse modo, adota-se ao caso o entendimento pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula nº 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Inicialmente, em que pese a relação jurídica entre as partes ser incontroversa nos autos, notadamente porque foi juntado o termo de adesão ao cartão CredSystem e Carão Master pelo requerido e o autor sequer negou ter celebrado contrato com a ré, o débito objeto da negativação não restou suficientemente demonstrado nos autos.

Na inicial, o autor esclareceu que ao efetuar uma compra em loja parceira da requerida, foi orientado a contratar cartão da loja para que pudesse obter descontos em eventuais compras; aduziu, contudo, que nunca recebeu o mencionado cartão, de modo que desconhece a dívida objeto da lide.

Com efeito, dos documentos trazidos pela requerida, realmente não restou comprovada a suposta aquisição dos produtos ali mencionados, bem como o recebimento e utilização do mencionado cartão.

Verifica-se que foram juntadas, apenas, a proposta de adesão do cartão private label cred-system e ao cartão adicional Mais, que o autor não nega ter celebrado (fls. 82/84), tela sistêmica supostamente relacionada ao débito objeto da lide (fls. 82) e os termos gerais das contratações de cartões (fls. 86/102 e 103/117).

E analisando tais documentos, das telas sistêmicas apresentadas, além de serem documentos unilaterais, aparentemente, o autor teria celebrado os contratos 254127623 e 255483673, com compras parcelas realizadas em 16.12.2019 e 22.12.2019, respectivamente, estando em débito com as parcelas 2 e 3 daquelas operações.

Contudo, tais telas não demonstram efetivamente o recebimento do cartão, tampouco que tenha o autor, de fato, realizado tais compras parceladas.

Ademais, o número constante da negativação efetuada pelo requerido difere daquele constante das telas sistêmicas.

Outrossim, tais telas não vieram acompanhadas das faturas do cartão ou dos próprios carnês mencionados pelo requerido em sua contestação, de modo que não há como se atestar pela verossimilhança de suas alegações.

Além disso, após a apresentação da réplica pela parte autora reiterando os argumentos iniciais no sentido de que não recebeu ou desbloqueou o cartão, bem como que não tinha ciência acerca das alegadas dívidas, a requerida, devidamente intimada, manifestou nos autos informando que não pretendia possuir outras provas, além daquelas já exibidas, reiterando os termos da contestação (fls. 123).

Dessa forma, em que pese as alegações da requerida, deve ser reconhecida a sua falha na prestação de serviços e mantida a r. sentença que determinou a declaração de inexistência dos débitos objeto da lide, notadamente porque em que pese ter sido demonstrada a relação jurídica entre as partes, não restou comprovada a alegada inadimplência, não se desincumbindo a ré do seu ônus probatório previsto no art. 373, inciso II do CPC.

Assim, como bem asseverou o juízo *a quo*, restou caracterizada a prestação de serviço defeituoso, nos termos do art. 14, *caput* e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, de modo que a requerida deverá responder pelos danos morais causados ao autor, por se tratar de responsabilidade objetiva. Veja-se:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;*
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;*
- III - a época em que foi fornecido.*

E o C. STJ. já consolidou entendimento, com a edição da Súmula nº 479, no sentido de que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem sem ser responsabilizado.

O dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal, o qual prevê serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

De fato, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

O dano moral é o que atinge a honorabilidade, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Somente considera-se dano moral indenizável, portanto, a dor subjetiva, interior, que, fugindo à normalidade do cotidiano do homem médio, venha a lhe causar ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo intensamente em seu bem-estar.

E a negativação indevida é dano moral *in re ipsa*, não porque afeta a honra subjetiva da vítima, mas porque gera imediato abalo à sua honra objetiva, eis que esta passa a ser vista por terceiros como descumpridora de seus deveres contratuais.

Sabe-se que a *ratio essendi* da reparação do dano moral está indelevelmente associada à função satisfatória. Diz-se que enquanto a reparação do dano material cogita do princípio da *restitutio in integrum*, a reparação do dano moral tem por escopo propiciar ao ofendido a compensação por um sofrimento ou humilhação sofrida.

Todavia, a reparação do dano moral está longe de ser mera compensação, uma vez que não se pode ignorar a necessidade de impor uma penalidade ao causador do dano, a fim de que a infração a um bem jurídico tutelado pelo direito não caia no vazio, funcionando como um instrumento de inibição de novas infrações. Manifesta-se, assim, verdadeiro caráter punitivo-pedagógico a ser considerado.

Por todos os contornos explicitados acima, conclui-se que o meio mais eficaz para se fixar o dano moral é por meio do arbitramento judicial, ocasião em que o magistrado deverá levar em consideração a prudência, a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor.

Por outro lado, é cediço que o dano moral não pode ser tratado como fonte de lucro; pelo contrário, o julgador deve estar adstrito ao princípio da lógica do razoável.

Quanto ao ponto, merecem destaque as lições de Sérgio Cavalieri Filho:

Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes. (FILHO, Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade Civil. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 93).

Dito isso, no caso em comento não se descarta que a parte autora tenha sofrido abalo ao tomar ciência da negativação indevida; contudo, tanto o valor pretendido na apelação, quanto aquele fixado na r. sentença se mostram excessivos, de modo que entendo ser razoável a sua diminuição para R\$7.000,00, por se mostrar mais adequado, proporcional.

Os consectários legais da condenação ficam mantidos conforme já decidido na origem, ante a ausência de insurgência de quaisquer das partes, nesse sentido.

Por fim, o pedido formulado nas contrarrazões de apelação também não merece ser acolhido, eis que não há que se falar em condenação da parte autora ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

Isso porque a sua configuração exige o enquadramento da conduta da parte em uma das figuras previstas no CPC, o que não ocorreu na hipótese dos autos.

Ficam mantidas a sucumbência exclusiva da requerida, bem como os honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, conforme o enunciado sumular nº 326 do C. STJ. que exprime que *“na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Por fim, acrescenta-se que para acesso às instâncias extraordinárias não é preciso mencionar expressamente todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo 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, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo da ré e **NEGO PROVIMENTO** à apelação adesiva do autor.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)