



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000369079

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005665-68.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCARD S/A, é apelado/apelante IRENE DA CONCEIÇÃO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 réu e deram provimento ao recurso adesivo 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), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36707

COMARCA: Andradina - 3ª Vara Cível

APTES/APDOS: Irene da Conceição Pereira (autora) (justiça gratuita) e Banco Bradescard S/A (réu)

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO ADESIVO DA AUTORA PROVIDO E DO RÉU NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. A autora, deficiente visual, teve seu nome incluído em cadastros de maus pagadores devido a uma dívida de R\$ 244,58, referente a um cartão de crédito furtado. Requereu a declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Sentença de primeira instância julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito e fixando a indenização em R\$ 3.000,00. Recursos de ambas as partes.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco pela inclusão indevida do nome da autora em cadastros de maus pagadores e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais fixado em primeira instância.

III. Razões de Decidir

3. Decreto de revelia do réu. A responsabilidade objetiva do banco foi reconhecida, uma vez que não comprovou a regularidade do débito, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ.

4. O valor da indenização por danos morais foi majorado para R\$ 10.000,00, considerando a necessidade de reparação adequada e a função punitiva da indenização.

5. Fixação de honorários recursais em recurso do réu.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso do réu não provido e recurso adesivo da autora provido.

Tese de julgamento: 1. É indevida a cobrança de débito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

oriundo de cartão furtado, não demonstrada a regularidade da contratação pelo banco. 2. A inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito configura dano moral in re ipsa. 3. A indenização por dano moral deve atender à dupla função compensatória e pedagógica, podendo ser majorada conforme o caso concreto."

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código de Processo Civil, art. 344, 345, 373, II. Código Civil, art. 405.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1048414-19.2023.8.26.0224, Rel. Carlos Ortiz Gomes, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 14/03/2025. TJSP, Apelação Cível 1015527-46.2022.8.26.0020, Rel. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 13/03/2025.

Trata-se de recursos à r. sentença de fls. 125/131, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Pedro Luiz Fernandes Nery Rafael, que julgou procedentes os pedidos deduzidos em ação declaratória de inexistência de débitos c/c indenização por danos morais ajuizada pela pessoa física em face da pessoa jurídica. Recorrem ambas as partes trazendo argumentos que entendem socorrer seus posicionamentos. Recursos regularmente processados e respondido às fls. 157/167 (pela autora) e às fls. 174/178 (pelo réu).

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais ajuizada por Irene da Conceição Pereira em face de Banco Bradescard S/A.

Narra a autora, na inicial e em breve síntese, ser deficiente visual e esteve, aos 16/08/2024, em estabelecimento comercial, acompanhada de uma amiga, para a compra de produtos. Soube que o seu nome estava incluído em cadastros de maus pagadores em razão da dívida de R\$ 244,58, vencida em 11/03/2024, contraída com o banco réu.

Rememora que teve cartão de crédito junto ao réu, mas que foi furtado em outubro de 2023, sendo lavrado o competente boletim de ocorrência.

E desde o ocorrido, a autora não utiliza nenhum tipo de cartão de crédito e que desconhece a dívida em questão.

Sofreu danos morais pelo ocorrido.

Requer seja declarada a inexistência do débito de R\$ 244,58, determinando-se a exclusão do apontamento de seu nome, além de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

Tutela de urgência deferida (fls. 22/25), sendo interposto recurso de agravo de instrumento pelo réu, que restou desprovido (cf. v. acórdão de fls.114/123).

Certidão de decurso de prazo sem apresentação da contestação (fls. 113).

Após, foi exarada r. sentença que, decretando a revelia do réu, julgou procedentes os pedidos para: a) declarar a inexigibilidade do

débito apontado pela parte ré contra a autora, contrato nº 4766070191937000, b) condenar o réu à indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00, observada a correção monetária (Súmula 362 STJ) e juros de mora contados do arbitramento.

Recorrem ambas as partes, cada qual objetivando a reforma do *r. decisum* em que restaram vencidas.

É a síntese do necessário.

Recurso do réu (fls. 134/144):

“Ab initio”, pese a revelia constatada nos autos, por si só, não enseja os efeitos que busca a parte autora.

Como bem anotado pelo saudoso Theotonio Negrão “O Efeito da revelia não dispensa a presença, nos autos, de elementos suficientes para o convencimento do Juiz” (RSTJ 146/396)” (Código de Processo Civil e legislação processual em vigor, 47ª edição, 2016, Editora Saraiva, nota de rodapé nº 4 ao artigo 344, pág. 422).

A regra de proteção ao revel, impõe que a presunção de veracidade dos fatos alegados pela autora somente ocorra se houver verossimilhança de suas alegações.

O art. 344 do CPC assim dispõe:

“Art. 344. Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor.”

E determina o dispositivo seguinte:

**“Art. 345. A revelia não produz o efeito mencionado no art. 344 se:
IV - as alegações de fato formuladas pelo autor forem inverossímeis ou estiverem em contradição com prova constante dos autos.”**

Como se verá adiante, a matéria enfrentada na inicial depende da mera apreciação dos documentos e alegações constantes dos autos e que não favorecem ao réu e apelante.

Pretende a autora a declaração de inexigibilidade de R\$

244,58 oriundo de seu cartão de crédito que foi furtado.

O boletim de ocorrência, de fls. 20/21, informa que seu cartão de crédito das Casas Bahia foi furtado dentro de sua balsa que estava no interior de sua casa em 09/10/2023. Sem sinais de arrombamento em sua residência. Informa que pediu para a sua amiga verificar as compras que foram feitas e constatou que foram realizadas várias compras.

O documento de fl. 22/25 informa a inclusão do nome da autora em cadastros de maus pagadores pelo débito de R\$ 244,58, vencida em 11/03/2024 pelo contrato nº 4766070191937000.

E em se tratando de relação de consumo (Súmula 297 do STJ) cabia ao banco réu a comprovação da regularidade dessa comprar, o que não restou evidenciado nos autos.

Por outro viés, não caberia a autora comprovar, contudo, que não realizou a compra, até porque se trata de prova negativa.

Com a apresentação de intempestiva contestação e caracterizada a revelia, conclui-se, assim, que a regularidade do débito e licitude do apontamento não foram cabalmente comprovados, nos termos do artigo 373, II do CPC.

Por isso, é caso de ser mantida a declaração de inexigibilidade do débito em questão, evidenciada a responsabilidade objetiva do réu, portanto.

Cumprе esclarecer que diante da responsabilidade objetiva, irrelevante o “animus” que envolveu o procedimento do banco, uma vez que independente de culpa, assumindo o risco pela atividade. Não há que se falar em culpa de terceiros.

Nesse sentido, utiliza-se o que preceitua o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, dizendo que “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.”

E ainda a Súmula 479 do STJ que prevê:

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

Responsabilidade que se mantém.

Por conseguinte, o dano moral por seu turno prescinde de comprovação por ser "damnum ex facto" ou "in re ipsa". E, se resolve por mera e prosaica indenização em dinheiro.

A indenização tem por objeto amenizar os transtornos experimentados pela parte e, uma vez configurado o dano moral, a reparação deve se dar de forma compatível com a sua extensão.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados.

Dever de indenizar que resta mantido.

Em casos similares, confira-se o entendimento desta C. Câmara:

Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por dano moral. Cartão de crédito cancelado. Compras realizadas posteriormente, não reconhecidas. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença procedente declarou a inexistência do débito e condenou o réu ao pagamento de R\$ 7.000,00, a título de dano moral. Inconformismo do réu. Rejeição. Preliminar. Perda do objeto não configurada. Apesar da realização do estorno, o Banco continuou cobrando os encargos das compras contestadas nas faturas seguintes (fls. 80/93). E, além da inexigibilidade, há pedido de indenização por dano moral. Preliminar rejeitada. Mérito. Negativa de débito que atrai para o réu o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar (art. 357, inc. III, do Código de Processo Civil), estreme de dúvidas, a efetiva legitimidade do débito. O recorrente, todavia, não produziu prova quanto à validade dos lançamentos. Autor que afirmou ter solicitado o cancelamento do cartão de crédito que originou as cobranças e a negativação de seu nome bem antes das compras contestadas: matéria não impugnada pelo réu, que não se manifestou sobre a questão, se limitando a defender a presunção de autoria das transações, em razão da necessidade de senha e da tecnologia de chip, e a inexistência de expectativa de monitoramento de perfil individual dos clientes.

Verossimilhança das alegações do autor: registro boletim de ocorrência (fls. 25/26), ausência de outras compras (fls. 80/93) e soma dos lançamentos contestados (R\$ 700,00) que ultrapassa o limite total de crédito do cliente (fls. 81 – R\$ 500,00). Ao contrário do alegado pelo Banco, há obrigação de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor (REsp 2.052.228/DF). Atividade de risco explorada pelo Banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Culpa exclusiva do autor ou de terceiro não configurada. Má prestação do serviço com evidente falha na segurança. Fortuito interno caracterizado. Ausência de prova da legitimidade das operações. Defesa com base no uso de chip e senha que não é suficiente a ponto de eximir a responsabilidade do banco. Não há qualquer indício de cessão deliberada ou culposa da senha, nem de descuido. Não bastava a defesa genérica, sem investigação específica e adequada dos fatos. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ. Inexigibilidade do débito bem reconhecida pela sentença. Dano moral configurado. Ocorrência de negativação (fls. 27/30): fato não impugnado pelo réu. Inscrição ilegítima. Desnecessária a prova do dano efetivo, em face do caráter in re ipsa. Indenização fixada em R\$ 7.000,00, patamar abaixo dos precedentes desta C. Câmara sobre o tema (R\$ 10.000,00). Entretanto, a falta de recurso válido do demandante impede a majoração da indenização. Quantum mantido. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1048414-19.2023.8.26.0224; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2025; Data de Registro: 14/03/2025)

Recurso não provido.

Do recurso adesivo da autora (fls. 168/173):

A r. sentença arbitrou a indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00.

Requer seja majorado para R\$ 10.000,00.

Embora o dano moral já tenha sido reconhecido na sentença, o caso admite majoração sim.

Não se pode olvidar que a *mens legis*, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um ressarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

É neste sentido o entendimento do STJ:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANO MORAL VALOR DA

INDENIZAÇÃO. 1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida. 2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula 7/STJ, pela valoração jurídica da prova. 3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais. 4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido”. (REsp nº 550317/RJ, registro nº 2003/0113870-9, 2ª Turma, Relatora Min. Eliana Calmon, j. em 07/12/2004, DJe de 13/06/2005).

“(…) 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 da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.01).

Dessa forma, deve a indenização por danos morais ser majorada para a quantia de R\$ 10.000,00 com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação, por se tratar de relação contratual (CC, art. 405).

Sobre o “quantum” indenizatório, transcreva-se precedente desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Cabimento. Consumidor que logrou êxito em comprovar os fatos constitutivos do direito alegado (Art. 373, inciso I, CPC). Solicitação de alteração do meio de pagamento de sua fatura do cartão de crédito que não foi atendida. Ouvidoria do Banco que, inclusive, ao responder à demanda registrada no Banco Central, assumiu a falha na prestação dos seus serviços e prometeu ao consumidor a emissão de nova fatura, extirpando os consectários da mora. Caso, contudo, em que a afirmação não foi cumprida, resultando na negatificação do nome do correntista perante o SPC. Pretensão indenizatória que deve ser acolhida, eis que comprovado o ato ilícito, o dano e nexos causal (Art. 186 cc 927, Código Civil). Responsabilidade objetiva da instituição financeira, consoante disposto no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do STJ. Indenização fixada em R\$ 10.000,00, à luz dos precedentes deste Colegiado. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1015527-46.2022.8.26.0020; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)” (g.n.)

Recurso provido.

Ao recurso do réu, majoram-se os honorários recursais em 20% sobre o valor da condenação em favor dos patronos da autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispositivo final: Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso adesivo da autora e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu.

ACHILE ALESINA

Relator