



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060622-46.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CAIO APARECIDO SILVESTRE PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1060622-46.2023.8.26.0576
Apelante: Caio Aparecido Silvestre Pereira
Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito,
Financiamento e Investimento
Foro e vara de origem: Foro de São José do Rio Preto/6ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 385 DO STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito e pedido de indenização por danos morais, visando à exclusão de negativação indevida em seu nome referente a débito alegadamente originado de contrato de cartão de crédito desconhecido pelo autor. Em primeira instância, os pedidos foram julgados improcedentes. O autor interpõe apelação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) se o banco réu demonstrou a efetiva contratação do cartão de crédito que originou o débito, conforme exige o Código de Defesa do Consumidor; e (ii) se a negativação indevida gera direito a indenização por danos morais, considerando a inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), incumbe ao fornecedor do serviço o ônus da prova da contratação do cartão de crédito, sendo aplicável a inversão do ônus probatório.

4. O banco réu não se desincumbiu do seu ônus, apresentando apenas uma "selfie" da autora e telas sistêmicas unilaterais, as quais são insuficientes para comprovar a anuência expressa do autor quanto à contratação e utilização do cartão.

5. A documentação apresentada é genérica e não comprova que o contrato foi efetivamente firmado pelo autor, tampouco que o cartão foi recebido e utilizado por ela.

6. Verificada a ausência de lastro probatório suficiente, resta demonstrada a falha na prestação de serviço, tornando-se indevida a inscrição do nome da autora em órgãos de proteção ao crédito.

7. Quanto ao dano moral, considera-se configurado, pois a negativação indevida em cadastro de inadimplentes constitui dano in re ipsa, prescindindo de comprovação concreta dos prejuízos, e a Súmula 385 do STJ não se aplica, visto que o autor não possuía inscrição legítima e contemporânea no momento da negativação impugnada.

8. Para fins de reparação, fixo o valor da indenização por danos morais em R\$ 10.000,00, quantia que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, cumprindo as funções compensatória e pedagógica.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido para declarar a inexistência do débito e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Tese de julgamento:

A) Em casos de contratação de serviços de forma digital, cabe ao fornecedor comprovar a existência do negócio jurídico e a adesão expressa do consumidor;

B) A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes configura dano moral *in re ipsa*, sendo inaplicável a Súmula 385 do STJ na ausência de inscrição legítima e contemporânea à anotação impugnada.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII e art. 14; Código Civil, arts. 389, 404 e 406; Súmula 385 do STJ; Súmula 326 do STJ. *Jurisprudência relevante citada:* TJ-SP, Apelação Cível nº 1000721-74.2024.8.26.0201, Rel. Des. Domingos de Siqueira Frascino, j. 15/09/2024; TJ-SP, Apelação Cível nº 1050010-20.2021.8.26.0576, Rel. Des. Mary Grün, j. 26/09/2024.

Trata-se de ação em que o autor alegou, em suma, que tomou conhecimento do fato de que o seu nome estava inscrito nos cadastros de inadimplentes SPC e SERASA pela requerida em razão de débitos que não reconhece. Pleiteou o reconhecimento da inexistência dos débitos, a exclusão do seu nome dos cadastros de inadimplentes e a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos (fls. 260/261).

O autor interpôs recurso de Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os seus pedidos iniciais sejam acolhidos, sob o argumento, em suma, de que apenas abriu conta bancária na requerida mas não contratou cartão de crédito, não recebeu nenhum cartão em sua residência e não efetuou compras no cartão (fls. 282/294).

É o relatório.

No caso, o autor alega que apenas abriu conta corrente no banco requerido, mas negou expressamente a contratação do cartão de crédito, o recebimento do plástico e a realização das compras na petição inicial e na réplica (fls. 01/09 e 245/259).

Neste contexto, era ônus do requerido apresentar provas de que foi o autor que contratou o cartão de crédito, o recebeu em sua residência e efetuou as compras, de acordo com o art. 373, II, do CPC, mas o requerido não apresentou nenhuma prova neste sentido.

O requerido apenas apresentou isoladamente uma foto "selfie" da requerente e cópia do seu documento pessoal (fls. 46), mas sem qualquer tipo de mecanismo de autenticação que comprove que tais documentos foram apresentados pelo autor para a contratação de cartão de crédito. Sequer é possível saber o motivo pelo qual tais documentos foram apresentados pelo autor. É bastante possível que eles tenham sido fornecidos pelo requerente apenas para a abertura de conta corrente, como ele alega em sua réplica, e não para a contratação de cartão de crédito.

Ao se analisar a autenticidade de contratos produzidos de forma eletrônica, o julgador deve ter redobrada cautela, eis que é de conhecimento geral que estão ocorrendo incontáveis fraudes na contratação de serviços bancários de forma virtual nos mais variados bancos.

Neste contexto, devem ser criados mecanismos mais robustos do que simples foto “selfie” e dados pessoais para se garantir, de forma segura, que foi a parte que realmente pôde ler o documento eletrônico e concordou com ele.

Ademais, após a sua assinatura, o documento eletrônico deve permanecer público e bloqueado a mudanças em uma plataforma isenta e imparcial, de escolha de ambas as partes, semelhante ao que ocorre quando se registra um contrato em cartório. Ele não pode, jamais, ficar apenas registrado no banco de dados da instituição financeira, pois, caso contrário, ele poderá ser facilmente modificado por ela, de forma unilateral, para conter as disposições que ele quiser.

Para que a assinatura eletrônica tenha validade, ela necessita mecanismos robustos de verificação da autenticidade do signatário e o documento precisa ter sido imediatamente registrado, após a assinatura, em algum tipo de banco público de dados de terceiro para que ele se torne imutável por ambas as partes, tais como, por exemplo, o registro em um Cartório de Registro de Títulos e Documentos ou a utilização da ferramenta de “blockchain”, o que não ocorreu no presente caso. Neste sentido:

”3. DOCUMENTO ELETRÔNICO: A QUESTÃO DA SEGURANÇA E DA CONFIABILIDADE

A valorização do meio eletrônico para fins de documentação de fatos e declarações de vontade está em conformidade com o avanço tecnológico e com a forma pela qual as relações jurídicas vêm sendo constituídas atualmente. É crescente, por exemplo, o uso de aplicativos em dispositivos móveis para o registro de ideias e de manifestações de vontade (como os aplicativos de mensagem), para a realização de transações financeiras (como os aplicativos de instituições financeiras) – em alguns casos, a senha pessoal é até substituída por recursos de biometria, como o reconhecimento facial – e para a celebração de smart contracts (como nos aplicativos de transporte, de aluguel de bicicletas ou patinetes, ou de delivery de comidas ou de compras feitas em ambiente online etc.).

Há, por isso mesmo, uma preocupação constante quanto ao grau de segurança e de certeza que se pode ter em relação à autenticidade dos documentos eletrônicos, que permite identificar a sua autoria, e à sua integridade, que permite garantir a inalterabilidade do seu conteúdo. Somente a certeza quanto a esses dados é que pode garantir a eficácia probatória desses documentos.

O problema é que, pelo seu próprio conceito (sequência de bits representativa de um fato), já se vê que a maior e melhor característica do documento eletrônico – que é a sua versatilidade, ou flexibilidade, na medida em que, em segundos, ele pode ser formado e utilizado, mediante envio pela Internet, em qualquer lugar do mundo – é também a porta para possíveis adulterações, o que infirma a sua integridade e, pois, a sua eficácia probatória.

Têm sido desenvolvidas técnicas que buscam dar maior segurança e confiabilidade aos documentos eletrônicos. Normalmente essas técnicas vinculam a garantia da autenticidade à integridade do conteúdo do documento, de modo que, alterado o seu conteúdo, desfaz-se a vinculação entre este novo conteúdo (alterado) e o autor do documento originário.

São várias as técnicas, que podem conferir maior ou menor segurança, a depender do tipo.

(...)

6.2. Segurança e imutabilidade

A informação registrada na blockchain é considerada imutável e segura, porque, embora não seja imune à fraude, é muito custoso adulterá-la e, em certo ponto, a fraude passa a ser tecnicamente impossível para os padrões computacionais de hoje.

Isso se dá porque cada nova página (block) que se acrescenta ao Diário contém informações sobre as páginas anteriores, às quais se liga de forma encadeada. Assim, sempre que um novo bloco é validado consensualmente na rede, é como se todos os blocos que o antecedem fossem novamente validados.

É exatamente daí que vem o nome blockchain: cadeia de blocos.

Para que alguém consiga inserir uma informação falsa na rede blockchain é preciso que esse alguém detenha um poder de processamento computacional maior que 50% dos computadores ligados à rede. A questão aí é de probabilidade matemática: quanto menor o poder de processamento de dados, menor a chance de vencer o desafio matemático proposto e, portanto, menor a chance de ser o registrador da vez. O problema é que, segundo estimativa, para alcançar esse poder de processamento computacional maior que 50% dos computadores ligados à rede, seria necessário que o sujeito fraudador tivesse uma capacidade de processamento igual a cerca de 50 vezes a capacidade de processamento do Google. Ainda que existisse um servidor, ou conjunto de servidores, com uma capacidade de processamento tão expressiva, é difícil acreditar que ele seria colocado a serviço desse tipo de fraude. Por outro lado, é também improvável que alguém consiga alterar informações já inseridas na blockchain. Para fazer isso, precisaria não apenas alterar o registro do bloco (página) em que a informação estivesse inserida, como também alterar o registro de todos os blocos subsequentes a ela, já que eles guardam e validam a informação dos blocos precedentes. "

("O uso da Tecnologia Blockchain para arquivamento de documentos eletrônicos e negócios probatórios segundo a lei de liberdade econômica", por Fredie Didier Jr. E Rafael Alexandria de Oliveira" - 02/04/2020 - <https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2020/04/02/o-uso-da-tecnologia-blockchain-para-arquivamento-de-documentos-eletronicos-e-negocios-probatorios-segundo-lei-de-liberdade-economica/>)

Tampouco há qualquer prova válida de que o autor recebeu o cartão de crédito, o desbloqueou e realizou compras. Tal circunstância poderia ser facilmente provada pelo requerido através da juntada de simples cópias do comprovante de residência apresentado pelo autor no ato da contratação e de comprovante de recebimento de correspondência assinado pelo requerente contendo o cartão de crédito, mas nada foi apresentado neste sentido. Pelo contrário, o endereço constante das faturas do cartão de crédito, Rua Maria Piva Marques, 477, São Miguel, Uchoa - SP, sequer é o endereço residencial do autor informado em sua inicial, a indicar que realmente se trata de fraude.

Portanto, deve ser acolhido o pedido do autor de reconhecimento da inexistência dos débitos.

Reconhecida a inexigibilidade do débito discutido, impõe-se a análise acerca da ocorrência de dano moral em razão da inscrição indevida do nome do autor nos cadastros de inadimplentes.

Considerando que o requerido inscreveu indevidamente o nome do autor em cadastros de inadimplentes por uma dívida que ele não contraiu, causando presumível dano à sua imagem e impossibilitando a contratação de outros serviços de crédito por ele, o banco deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC e a jurisprudência pacífica:

"Consoante entendimento desta Corte Superior, a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa."

(STJ - AgInt no AREsp n. 1.607.866/PR, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 20/5/2024, DJe de 22/5/2024.)

Ademais, o documento de fls. 28/30 (que não foi expressamente impugnado em contestação), indica que o autor não possuía qualquer restrição em data anterior ao apontamento realizado pela ré em 25.09.2022.

Não obstante a existência de inscrição posterior, no presente caso, a reparação moral é *in re ipsa*, não se aplicando a excludente da Súmula nº 385 do STJ: “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.” (destaque nosso).

Nesse sentido:

“AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Autor que pretende o reconhecimento da inexigibilidade de débitos referentes à locação de loja em supermercado, bem como indenização por danos morais por negativação indevida. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Existência de anterior relação jurídica incontroversa. Pedido declaratório de inexigibilidade da dívida. Ausência de interesse de agir. Dívida que foi excluída pela ré em momento anterior ao ajuizamento da presente ação. Carência da ação em relação ao pedido declaratório. Sentença mantida neste quesito. Danos morais. Ré que alega que o débito é oriundo do atraso no aluguel vencido em junho de 2020. Contudo, extrato de cadastro de dívidas negativadas que demonstram que o débito impugnado venceu no ano de 2019. Ré que não se desincumbiu do ônus de justificar a negativação da dívida impugnada. Ausência de anotações preexistentes. Danos morais *in re ipsa*. Inaplicabilidade da excludente prevista na Súmula nº 385 do E. STJ. Quantum indenizatório arbitrado em patamares razoáveis e proporcionais. Sentença reformada neste quesito. Ônus sucumbenciais redistribuídos, em vista das alterações promovidas. Recurso parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1050010-20.2021.8.26.0576; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/09/2024; Data de Registro: 26/09/2024)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO COMPROVADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 385 DO STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral, decorrente de negativação indevida em cadastro de inadimplentes. A autora pleiteia a reforma integral da sentença, argumentando a ausência de comprovação da contratação do cartão de crédito que gerou o débito e a negativação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) se a instituição financeira demonstrou adequadamente a contratação do cartão de crédito que originou a negativação; (ii) se a anotação indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral, considerando a aplicabilidade da Súmula 385 do STJ. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) A instituição financeira tem o ônus de provar a adesão ao contrato do cartão de crédito, conforme artigo 6º, VIII, do CDC, todavia, o contrato não foi trazido ao feito. A simples apresentação de telas de sistema interno e de uma selfie da autora é insuficiente para demonstrar o consentimento do consumidor. (ii) A ausência de prova concreta da contratação leva à nulidade do débito e à retirada da negativação do cadastro de inadimplentes. (iii) A Súmula 385 do STJ não se aplica ao caso, pois no momento da negativação indevida, em 20/05/2021, não havia inscrições anteriores regulares no nome da autora. Assim, a anotação indevida é suficiente para configurar dano moral. (iv) A fixação do dano moral em R\$ 5.000,00 é adequada, considerando a jurisprudência e a necessidade de compensar a autora e desestimular a prática pela

instituição financeira. IV. DISPOSITIVO: Recurso provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1000721-74.2024.8.26.0201; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Garça - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/09/2024; Data de Registro: 15/09/2024).

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da inscrição indevida, 25.09.2022 (fls. 46), nos termos da Súmula 54 do STJ, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ressalto que a fixação de indenização por dano moral em importe inferior ao pleiteado não acarreta sucumbência recíproca, nos termos da Súmula n. 326, do STJ.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença para acolher os pedidos iniciais e:

- 1) Declarar a inexistência de débitos entre o autor e a requerida;
- 2) Condenar a requerida a excluir o nome do autor dos cadastros de inadimplentes SERASA e SPC, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data do trânsito em julgado, sob pena de multa diária que fixo no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais);
- 3) Condenar a requerida a pagar indenização por danos morais ao autor, que fixo no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da inscrição indevida, 25.09.2022, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência, de modo que o requerido arcará com o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora