



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383536

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013759-51.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante FINANCEIRA ITAÚ CBD S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada PATRICIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível: 1013759-51.2023.8.26.0602

Apelante: Financeira Itaú CBD S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento

Apelado: Patrícia da Silva

Comarca: Sorocaba

Voto n. 10.274

Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Morais. Cartão de crédito. Falha na prestação de serviço. Requerido que não se desincumbiu de comprovar a regularidade dos débitos. Negativação indevida. Dano moral caracterizado. Valor de R\$ 5.000,00 coerente com dano sofrido sem ensejar enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Patrícia da Silva em face de Financeira Itaú CBD S.A. alegando, em síntese, ter sido surpreendida por cobranças não reconhecidas realizadas em seu cartão de crédito em novembro de 2022 totalizando R\$ 1.554,26. Afirma também que, apesar de ter se socorrido a medidas para contestação dos gastos, a cobrança resultou em inscrição indevida de seu nome em órgão de

proteção ao crédito. Requereu o ressarcimento do valor cobrado bem como indenização por danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 120/123, que julgou o pedido parcialmente procedente para: i) condenar o réu a pagar à parte autora, a título de reparação de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 com correção monetária de acordo com a Tabela Prática do TJSP e juros de mora, desde a citação, no importe de 1% ao mês; ii) as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação na proporção de 30% para a autora e 70% para o réu, observada a gratuidade processual.

Apela o banco réu às fls. 126/131 alegando boa-fé na solução do problema, regularização e estorno das cobranças, solução do conflito logo após a propositura da demanda, regularidade da negativação, não cabimento de danos morais, *quantum* indenizatório desproporcional.

Contrarrazões de apelação às fls. 137/142.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes

os requisitos legais.

A irresignação não merece ser acolhida.

Saliento que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Cinge-se a controvérsia acerca da legitimidade da cobrança que originou a dívida inscrita em órgão de proteção ao crédito.

Diante da impugnação da apelada quanto à regularidade do débito, cabia ao banco o ônus de comprovar sua autenticidade. Contudo, à contestação, o apelante não trouxe qualquer documentação neste sentido.

Em que pese a alegação do apelante, de boa-fé no estorno dos valores e baixa no lançamento da anotação, é certo que o apelante deixou de demonstrar a regularidade da cobrança e, por conseguinte, da negativação em órgão de proteção ao crédito.

Ademais, cumpre observar que a

baixa dos débitos se deu em cumprimento de determinação judicial, como expresso às fls. 29/30, 80.

Forçoso, portanto, é reconhecer que o banco-réu não se desincumbiu de demonstrar a legitimidade da cobrança.

Configurado o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é a inteligência da Súmula n.º 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

O apelante enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do apelante como prestador de serviços é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma,

segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

A inscrição indevida do nome da apelada nos cadastros de proteção ao crédito, por si só, demonstra a mácula indevida que a conduta do apelante causou à reputação e honra da parte autora, ao abalar seu crédito de maneira injustificada na sociedade de consumo. Trata-se de dano moral *in re ipsa*.

No que toca ao *quantum* indenizatório, não há parâmetros legais objetivos para sua fixação, a qual se faz mediante arbitramento. Maria Helena Diniz, ao discorrer sobre a natureza jurídica da reparação do dano moral, afirma que:

(...). infere-se que a reparação do dano moral não tem apenas a natureza penal,

visto que envolve uma satisfação à vítima, representando uma compensação ante a impossibilidade de se estabelecer perfeita equivalência entre o dano e o ressarcimento. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória". (Curso de Direito Civil Brasileiro; v. 7, 25ª ed.; Editora Saraiva; 2011; p. 125).

Deverá, pois, o magistrado, a seu prudente arbítrio, medir as circunstâncias do caso concreto, de modo que o valor da indenização não se torne fonte de enriquecimento ilícito ou, ao contrário, quantia irrisória, em respeito aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se tanto para sua finalidade reparatória quanto punitiva, para servir ao mesmo tempo como uma compensação à dor do lesado e como uma sanção imposta ao ofensor a fim de inibir novas condutas.

Dessarte, no presente caso, dadas as circunstâncias do caso concreto, o *quantum* indenizatório no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) demonstra-se razoável para reparação do dano sem ensejar enriquecimento ilícito.

A propósito, tal montante se encontra em consonância aos valores normalmente adotados por este Egrégio Tribunal em situações semelhantes.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu recentemente:

DANO MORAL – Banco de dados – Inscrição indevida do nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito – Prova da ilegitimidade dos apontamentos

preexistentes – Inaplicabilidade da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça
– Condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral –
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP, Apelação Cível
1005978-65.2022.8.26.0358, Desembargador(a): Renato Rangel Desinano,
Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento:
07/08/2024, Data de publicação: 07/08/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR
DANOS MORAIS. INEXISTÊNCIA DA DÍVIDA DECLARADA. INSURGÊNCIA
DO APELO, TÃO SOMENTE, À CONDENÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR
DANOS MORAIS. INCONTROVERSA A INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DA
AUTORA NO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL
CARACTERIZADO. APONTAMENTO ANTERIOR JÁ EXCLÚIDO QUANDO
DO AJUIZAMENTO DA AÇÃO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 385 DO E.
STJ. INDENIZAÇÃO DEVIDA, FIXADA EM R\$ 5.000,00 EM RAZÃO DO
HISTORICO DE NEGATIVAÇÃO DA AUTORA E APONTAMENTO
POSTERIOR AO DISCUTIDO NOS AUTOS. PECHA DE MÁ PAGADORA E
ALTERAÇÃO DE SCORE DE CRÉDITO QUE NÃO PODEM SER ATRIBUIDOS
SOMENTE À INSCRIÇÃO REALIZADA PELA RÉ. JUROS DE MORA A
PARTIR DO EVENTO DANOSO. RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL
(SÚMULA 54, DO STJ). SENTENÇA REFORMADA, COM INVERSÃO DA
SUCUMBÊNCIA. Apelação provida parcialmente. (TJSP, Apelação Cível
1082352-26.2022.8.26.0002, Desembargador(a): Cristina Zucchi, Órgão
julgador: 34ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05/08/2024, Data
de publicação: 07/08/2024).

APELAÇÃO – Ação de danos morais cumulada com inexistência de débitos -
Insurgência contra o afastamento de danos morais – Inaplicabilidade da Súmula
nº 385 do c. STJ – Apontamento posterior ao objeto do presente feito e
existência de ação judicial com procedência acerca do apontamento anterior –
Flexibilização da mencionada súmula pelo c. STJ para reconhecer o dano moral
decorrente da inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo,
ainda que não tenha havido o trânsito em julgado das outras demandas em que
se apontava a irregularidade das anotações preexistentes, desde que haja nos
autos elementos aptos a demonstrar a verossimilhança das alegações, o que
se verifica na hipótese – Sentença reformada, para reconhecer a incidência dos
danos morais presumidos ante a indevida negativação do nome do autor –
Recurso provido. (TJSP, Apelação Cível 1002309-67.2023.8.26.0358,

Desembargador(a): Tania Ahualli, Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 05/08/2024, Data de publicação: 05/08/2024)

Apelação. Ação declaratória e de indenização por danos morais. Inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito. Sentença de procedência, que declarou a inexistência do débito e condenou a parte ré à indenização por danos morais. Recurso da ré. Inconformismo injustificado. Relação de consumo. Inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito. Ausência de prova da contratação com a cedente do crédito. A parte ré não colacionou aos autos nenhum documento para comprovar a regularidade da contratação que deu origem ao débito que culminou na negativação do nome da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe cabia (art. 373, II do CPC e art. 6º VIII do CDC). Acolhimento do pedido de indenização por danos morais. Dano moral in re ipsa. Inaplicabilidade da Súmula nº 385 do C. STJ. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00. Manutenção em razão da impossibilidade de "reformatio in pejus". Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso improvido. (TJSP, Apelação Cível 1002946-12.2022.8.26.0533, Desembargador(a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux, Órgão julgador: 24ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 09/08/2024, Data de publicação: 09/08/2024).

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Diante do decidido, a verba honorária deverá ser acrescida de 1% (um por cento) a título de honorários recursais pelo acréscimo de trabalho ao advogado da parte apelada na fase recursal, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ

08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator