



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000389413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019897-34.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA DOS SANTOS RICARDO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1019897-34.2023.8.26.0020.

Apelante: Fernanda dos Santos Ricardo

Apelado: Banco do Brasil S/A

Ação: Ação de Reconhecimento de Inexigibilidade de Débito c.c.
Pedido de Reparação de Danos Morais

Origem: 6ª Vara Cível do Foro Regional XII – Nossa Senhora do Ó

Juiz de 1ª instância: Paula Narimatu de Almeida

Voto nº 3559

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS
– Ação Declaratória de Inexistência de Débitos e Indenização por Danos Morais – Autora não reconhece a contratação do contrato de financiamento nº 976754133 – Contratação formalizada por assinatura eletrônica via mobile – No ato da celebração do contrato não ocorreu qualquer objeção da parte autora – Descontos que eram realizados há 02 anos, sem qualquer irrisignação da autora – Ausência de falha na prestação do serviço.

CARTÃO DE CRÉDITO – Pactuação de contrato de cartão de crédito – Impugnação pela parte autora – Banco réu que não comprova a contratação e uso do cartão pela autora - Ônus que lhe incumbia – Inteligência do art. 373, II, CPC – Fraude praticada por terceiro que não pode ser suportada pela parte autora – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva do réu pelos danos experimentados pela autora – Inteligência da súmula 479, C. STJ – Dívida inexigível – Inscrição indevida.

DANOS MORAIS – Não verificados – Autora que ostenta prévia anotação

restritiva — Não demonstração de ilegitimidade da cobrança anterior — Aplicação da súmula 385, C. STJ.
SENTENÇA REFORMADA, tão somente para declarar a inexistência do débito impugnado — Recurso da autora parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 249/251, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda inicial por declaração de inexistência de débito e indenização moral por negativação indevida do nome da autora ao entender comprovado pelo banco réu o vínculo contratual entre as partes, bem como a origem das dívidas e a legitimidade da inscrição em cadastros de inadimplentes. Quanto à ausência de comunicação prévia do ato restritivo, julgou que tal responsabilidade é incumbência do órgão mantenedor, e não do banco credor (súmula nº 359, C. STJ).

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) o réu não comprovou a celebração de contrato que justifique a negativação efetuada; b) as telas sistêmicas são insuficientes à comprovação da contratação, posto que unilaterais; c) faz jus ao recebimento de indenização a título de danos morais à quantia de R\$ 20.000,00.

Tempestiva e concedida a gratuidade de justiça (fls. 35/36), vieram aos autos contrarrazões (fls. 271/278).

É a síntese do necessário.

A autora alega que seu nome teria sido indevidamente inscrito em cadastros de inadimplência por parte do banco réu em decorrência de débitos que alega desconhecer. Em razão disso, pleiteia a declaração de inexistência dos débitos e a nulidade dos apontamentos, além da condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

De outro lado, o réu sustenta que a consumidora contratou dois cartões de crédito e um empréstimo pessoal, com base em contratos em anexo à contestação. Segundo defende, a negativação é decorrência direta do inadimplemento de tais negócios jurídicos.

Sobreveio sentença julgando pela improcedência do pedido, a qual entendeu comprovadas as contratações por meio dos documentos que acompanham a defesa do réu nos autos. O Juízo de origem entendeu que a autora não impugnou de modo satisfatório os documentos, bem como os argumentos trazidos pela instituição bancária.

A autora insurge-se contra tal decisão, alegando a falta de comprovação da relação jurídica capaz de motivar a negativação.

Tenho que o recurso não merece provimento.

A relação jurídica entre as partes está afeta à legislação consumerista, razão pela qual esta demanda

se desenvolve sob o manto do Código de Defesa do Consumidor, incidindo, pois, à espécie, as regras de ordem pública, cogentes e de interesse social, previstas neste ordenamento, impondo-se, assim, a inversão do ônus da prova em favor da autora, nitidamente a parte hipossuficiente da relação jurídica.

É fato incontroverso que pretende a autora seja declarada a inexigibilidade de débito de contratos que afirma terem sido firmados sem sua autorização, com negatização indevida de seu nome.

A autora nega a contratação do empréstimo pessoal, além dos cartões de crédito mencionados pela instituição bancária.

Contudo, do simples compulsar dos autos é possível observar que o documento de fls. 85/87 de fato comprova que a parte autora celebrou às 10h04min03seg do dia 02 de outubro 2021, com o Banco do Brasil S/A, contrato bancário eletrônico de financiamento de nº 976754133 (fls. 85/87), assinado eletronicamente pelo mobile.

Vale mencionar que a fls. 85 consta de forma expressa, dentre outras informações, a seguinte:

***“SISBB - SISTEMA DE INFORMACOES
BANCO DO BRASIL***

AUTOATENDIMENTO

Crédito Direto ao Consumidor

Comprovante de Empréstimo/Financiamento

**Cliente: 337600361 FERNANDA DOS SANTOS
RICARDO**

CPF.....: 446.650.028-27 Agencia: 2815-0

Operacao...: 976754133 ESPECIAL

Modalidade: 2996 BB CRÉDITO RENOVAÇÃO

Data do contrato...: 04/10/2021

Ag./Conta debito...: 2815-0 / 53.763-2(...)

***OPERACOES RENOVADAS**

*****.***.962 BB CRÉDITO AUTOMÁTICO(...)**

**Assinado Eletronicamente 2021-10-02 às
10.04.03 pelo mobile.” (grifei)**

A documentação acostada aos autos demonstra que o contrato bancário eletrônico de nº 976754133 (fls. 85/87) de fato foi celebrado pela parte autora, sendo que não houve qualquer objeção da autora quando da celebração.

Aliás, causa espécie que mesmo diante da existência de comprovante da celebração do referido contrato no mês de outubro de 2021 (fls. 85/87), tenha a autora aforado a ação apenas em novembro de 2023 para discutir descontos que vem sendo realizados há mais de 02 anos.

Com efeito, o instrumento apresentado, devidamente assinado pela autora via mobile, demonstra que a autora firmou o contrato de empréstimo/financiamento do qual decorreu a negativação do seu nome pelo banco requerido.

Também deve ser pontuado, no que tange à forma dos contratos de consumo por adesão, disciplinados pelo artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, inexistente qualquer imposição de formalidades substanciais, sendo a contratação eletrônica amplamente utilizada nas relações cotidianas.

No caso sob comento, trata-se de contrato digital, e sobre a expressão de vontade e liberdade de forma nos negócios, o artigo 107 do Código Civil assim estabelece: “*A validade da declaração de vontade não dependerá de forma especial, senão quando a lei expressamente a exigir*”; e, *não há exigência legal de forma escrita presencial para os contratos bancários.*

Na lição de Sílvio de Salvo Venosa: “*No contrato, a manifestação da vontade é livre, quando não for prescrita uma forma pela lei; ou quando assim não o fazem as próprias partes. Destarte, a vontade no contrato pode manifestar-se verbalmente e por escrito, seja por instrumento particular, seja por instrumento público*” (*Direito Civil, Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos, Ed. Atlas, 12ª Ed., pg. 433*).

E, Caio Mário da Silva Pereira leciona: “*O elemento formal no direito do contrato não tem importância senão em linha de exceção. Normalmente as convenções se concluem pelo simples acordo de vontades, independentemente de qualquer materialidade que estas revistam. (...) ou expressam a sua vontade por escrito, adotando ora o instrumento particular,*

ora o público, por comodidade ou segurança. (...) Resumindo: em princípio, os contratos celebram-se pelo livre consentimento das partes, salvo quando a lei impõe, como essencial a obediência ao requisito de forma (Código Civil, art. 107)” (Instituições de Direito Civil, Vol. III, Contratos, Ed. Forense, 24ª Ed. 2020, pg. 33).

Fundamental rememorar, ainda, que cabe às instituições financeiras a adoção de meios eficazes de minorar a fraude, como estabelecido pelas teorias da responsabilidade objetiva e do risco profissional, consagradas na Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça e no parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil. Contudo, não há falar em qualquer declaração de invalidade de negócio jurídico quando suficientemente demonstrada a sua regular concretização por meio eletrônico, conforme entendimento exarado em recente julgado deste E. Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE. **Empréstimo consignado. Desconto em benefício previdenciário. Autora que nega a contratação.** Sentença de procedência dos pedidos. Recurso do réu. Cabimento. **Contratação comprovada. Validade da contratação realizada via mobile com utilização de senha pessoal da correntista.***

*Precedentes. **Renovação de empréstimo consignado anterior.** Valor do troco referente ao refinanciamento transferido para conta corrente de titularidade da autora. **Comprovação de ter sido o empréstimo consignado anterior encerrado no dia da transferência do valor do troco para conta corrente da autora.** Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com inversão do ônus da sucumbência. Recurso do réu provido. (TJSP; Apelação Cível 1008882-38.2023.8.26.0127; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2024; Data de Registro: 19/11/2024) (grifei)*

Dessarte, não se pode acolher os argumentos recursais nesse ponto.

Todavia, o mesmo não pode ser dito em relação aos cartões de crédito supostamente contratados pela autora. O banco réu sustenta que esta teria celebrado contrato dos cartões de crédito AME GOLD MASTERCARD (nº 137442504) e OUROCARD FÁCIL VISA (nº 142560239). Em relação a isso, junta documentos de fls. 122/130, referentes ao

primeiro cartão, e fls. 131/235 .

Conforme verificado nos autos, o réu juntou contratos assinados de forma digital, em documento que consta a data e horário da assinatura. A autora, por sua vez, nega peremptoriamente a contratação dos cartões.

O exame do conjunto probatório coligido aos autos permite concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração das avenças.

Malgrado tenha asseverado o réu que houve a contratação dos cartões de crédito de forma legítima, não trouxe prova regular da contratação, como por exemplo o documento pessoal colhido no momento da contratação, geolocalização, *selfie*, o que permitiria inequívoca comprovação da celebração dos contratos nos moldes apresentados.

Ora, uma vez que a autora sustenta que não contratou o cartão de crédito que teria dado origem à dívida em favor do réu, cabia a este comprovar, de forma suficiente e inequívoca, o débito perquirido, o que não o fez, já que não se desincumbiu de apresentar o referido contrato celebrado com a devida segurança.

Anota-se que a documentação juntada pelo banco réu as fls. 122/130 e 131/235 não se presta a comprovar o débito indicado no cadastro restritivo, pois não consubstancia contrato assinado pela parte autora, ou ainda, título de crédito unilateral.

Assim, ausente qualquer demonstração de

regularidade na contratação impugnada pela autora, mostra-se indevida a cobrança a ela imputada.

Em se tratando de relação consumerista, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva quando dos danos sofridos por consumidores, nos termos do art. 14, CDC.

No mesmo sentido, restou sumulado pelo C. STJ 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”* (Súmula 479), conclusão que se amolda ao caso em tela, na medida em que os danos experimentados pelo autor se deram por falha na prestação de serviços financeiros pelo réu.

É certo que se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023)

Dessa forma, o réu deveria, no mínimo, ter

entrado em contado com a autora, notificando-a sobre as compras e sobre a dívida, porquanto fora gerada fatura de cartão não contratado.

Assim, após análise exaustiva dos autos, tem-se que o réu não demonstrou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, conforme determina o art. 373, II, CPC, ônus que lhe cabia não só em razão do constante no dispositivo legal, como pelo fato de se tratar de alegação positiva que somente ele pode provar, já que o fato negativo se mostra inviável de comprovação.

Ausente, portanto, qualquer demonstração de regularidade do débito, mostra-se indevida a anotação realizada em nome da autora no que diz respeito aos cartões de crédito, devendo-se excluir a anotação referente.

Por outro lado, não há que se falar em danos morais em razão da anotação restritiva, na medida em que pendente anotação no nome da autora ao tempo da restrição ora discutida, incidindo-se o entendimento sumulado pelo C. STJ no verbete 385, *in verbis*: “*Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento.*”

Observa-se que a autora contava com pendência financeira junto ao “FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO PADRONIZADOS NPL II” (fls. 30), por débito no valor de R\$ 122,30, disponibilizada aos

15/05/2019, não tendo sido demonstrada a ilegitimidade da mesma.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos:

Ementa: RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA DENOME NO SCPC. Ação declaratória de inexistência de débito e reparatória de danos morais. Sentença de procedência. Apelação. (1) Ônus do réu, não desincumbido, de demonstrar a regularidade da negativação. Manutenção do provimento jurisdicional declaratório. (2) Reparação de danos morais. Descabimento. Preexistência de negativação em nome do autor no SCPC. Entendimento consolidado. Tema Repetitivo 922. Súmula 385 do E. STJ. (3) Recurso provido, em parte, para afastamento da condenação do réu ao pagamento de reparação. (TJSP - Apelação Cível nº 1002440-85.2022.8.26.0161; Rel. Des. GIL COELHO - 11ª Câmara de Direito Privado - J. 04.09.2023).

Ementa: Apelação. Energia elétrica. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Reconhecimento da inexigibilidade dos débitos na r. sentença recorrida, tendo sido afastados os danos

morais. Recurso interposto pelo autor. Anotação indevida em cadastro de maus pagadores. Aplicação, entretanto, da Súmula 385 do STJ. Existência de anotação preexistente, ativa e legítima em nome do autor. Não comprovação de estar debatendo ou questionando os referidos apontamentos preexistentes. Impossibilidade de ofensa à moral daquele que já possui registro anterior como mau pagador. Súmula aplicável ao caso de questionamento das dívidas junto ao suposto credor. Tema Repetitivo 922 do STJ. Recurso não provido. (TJSP - Apelação Cível nº 1094091-61.2020.8.26.0100; Rel. Des. ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI - 33ª Câmara de Direito Privado - J. 1º.06.2022).

Assim, é descabida a condenação da recorrida ao pagamento de indenização por danos morais, porquanto a parte autora possuía outra legítima inscrição preexistente.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, julgando-se a pretensão inicial parcialmente procedente a fim de declarar a inexistência do débito em relação aos cartões de crédito, com exclusão das anotações referentes em cadastros de inadimplência.

Havendo sucumbência recíproca, cabe nova distribuição da sucumbência, de modo que cada parte

arcará com metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observada a suspensão de exigibilidade prevista no art. 98, § 3º do Código de Processo Civil em relação à autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para o fim de declarar a inexistência do débito em relação aos cartões de crédito, com exclusão das anotações referentes em cadastros de inadimplência.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator