



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000391180

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021817-31.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA., é apelado KENDY FRANCHINI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR
relator
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.990--

Apelação Cível n. 1021817-31.2022.8.26.0003

Apelante: Dell Computadores do Brasil Ltda

Apelado: Kendy Franchini

Comarca: São Paulo - Foro Regional III, Jabaquara

Juiz de Direito: Ju Hyeon Lee

Disponibilização da sentença: 23.08.2024

APELAÇÃO CÍVEL- COMPRA EM DUPLICIDADE –
ALEGAÇÃO DO FORNECEDOR DE NÃO RECEBIMENTO DE
NENHUMA DAS COMPRAS, TELAS SISTÊMICAS INÚTEIS
À COMPROVAÇÃO DO ALEGADO – CONSUMIDOR –
COMPRA - QUITAÇÃO DE UMA DAS COMPRAS -
INEXIGIBILIDADE RECONHECIDA

– A ocorrência de compra em duplicidade por erro do fornecedor, com comprovação, pelo consumidor da quitação de parcelas com relação a uma das aquisições, justifica o decreto de inexigibilidade do débito relativo à aquisição cancelada.

APELAÇÃO – INCLUSÃO INDEVIDA NOS CADASTROS DE
INADIMPLENTES - DANO MORAL – CABIMENTO.

– Inclusão indevida nos cadastros de inadimplentes – Prejuízos à pessoa – Ocorrência – Dever de reparação – Precedentes do STJ nesse sentido:

– Conforme já decidiu o STJ, a inclusão indevida nos cadastros de inadimplentes causa prejuízos de ordem moral à pessoa, que deverão ser reparados, ainda que a pessoa seja jurídica, prescindido de prova, à luz da Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça.

DANO MORAL

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório.

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

– Bem por isso, à luz do princípio da razoabilidade, tem-se que a indenização arbitrada pelo Juízo de Primeiro Grau deve ser mantida

RECURSO NÃO PROVIDO

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença a fls. 224/226 que, na Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais ajuizada por Kendy Franchini contra Dell Computadores do Brasil Ltda, **JULGOU PARCIAMENTE PROCEDENTE** os pedidos da autora, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para confirmar a liminar e declarar a inexistência do débito de R\$ 8.687,00, e para condenar a ré ao pagamento de danos morais de R\$ 8.000,00, corrigidos pela tabela prática do TJSP e com incidência de juros legais de 1% a partir da data do arbitramento. Em razão da sucumbência majoritária, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da causa. A mesma sentença **JULGOU IMPROCEDENTE** o **pedido reconvenicional**, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil e condenou a parte reconvinte ao pagamento de honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da reconvenção.

Apela a ré (fls. 229/239) e insiste que apesar de ter havido lançamento em duplicidade da encomenda, após o autor ter entrado em contato com a ré, efetuou o cancelamento da segunda compra; no entanto, o autor também efetuou a impugnação/contestação na operadora de seu cartão de crédito, na modalidade “chargeback”; como resultado disso, a ré nada recebeu, por nenhuma das compras efetuadas. Diz que é credora do autor no valor de uma das compras e por isso regular a inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, devendo a ação deve ser julgada improcedente. Subsidiariamente, requer a minoração do valor arbitrado à título de danos morais, pois além da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

autora não ter comprovado quaisquer danos, o valor arbitrado é excessivo.

O recursos é tempestivo e devidamente preparado (fls. 240). Fica nesta oportunidade, recebido apenas no efeito devolutivo, por se enquadrar a presente hipótese no art. 1.012, § 1º inciso V, do Código de Processo Civil.

A autora apresentou resposta ao recurso (fls. 246/248 postulando o não provimento do apelo do adverso

É o relatório.

I. Kendy Franchini contra Dell Computadores do Brasil Ltda ajuizou Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais contra Dell Computadores do Brasil Ltda, sob a alegação de que em 18.03.2021 efetuou a aquisição de um aparelho eletrônico (notebook) da ré no valor de R\$ 8.687,00, mediante pagamento de dez parcelas iguais e sucessivas. Diz que descobriu que por falha interna da ré, a compra foi efetuada em duplicidade; entrou em contato com a fornecedora que reconheceu o erro e informou que havia cancelado a segunda compra. Afirma que dias após tentou obter uma linha de crédito na rede Pão de Açúcar; o crédito lhe foi negado e descobriu que o fato se deu em virtude da inclusão, pela ré, de seu nome no cadastro de inadimplentes.

Afirma que exerce a função de bancário, em renomada instituição financeira e por isso a inclusão de seu nome em cadastro de inadimplente lhe causou danos de natureza moral e por isso pretende que seja declarada a inexistência do débito e arbitrada indenização pelos danos morais sofridos em R\$ 10.000,00.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Após a contestação com reconvenção (fls. 89/111) e réplica à contestação e contestação à reconvenção (fls. 143/148) sobreveio a r. sentença da qual apela a ré Dell Computadores, mas o apelo não comporta provimento.

II. Insiste a ré na alegação de que jamais recebeu o pagamento do valor de quaisquer das compras (a legítima ou a duplicada) pois cancelou a compra duplicada e o autor efetuou a contestação via “chargeback”; como resultado, não recebeu valor algum. Não obstante tal argumento, como prova de que nada recebeu trouxe apenas “telas sistêmicas” internamente produzidas por ela e que anteriormente haviam juntados por ocasião da resposta.

Já o autor, por outro lado, comprovou que inicialmente estavam sendo deduzidas duas parcelas ao mês, relativa à compra original e à compra efetuada em duplicidade por erro da ré; a situação permaneceu até maio de 2021, quando então foram deduzidas de uma só vez as parcelas 02 a 10 da compra incorreta (efetuada em duplicidade) e após, houve o estorno do valor de R\$ 8.687,00 na mesma fatura (fls. 33/4), também relativamente à compra em duplicidade. Logo, o autor não pagou a compra incorreta.

No entanto, relativamente à compra correta, houve o regular desconto no cartão de crédito do autor, de todas as demais parcelas (parcela 01, fls. 30; parcela 02, fls. 33; parcela 03, fls. 37; parcela 04, fls. 42; parcela 05, fls. 46; parcela 06, fls. 50; parcela 07, fls. 54; parcela 08, fls. 66; parcela 09, fls. 66 e parcela 10, fls. 72).

Temos, portanto, um cenário em que **o autor**

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

nada deve à ré, pois todas as parcelas da compra correta foram devidamente deduzidas no cartão de crédito do autor; de rigor era o decreto de inexigibilidade da dívida relativa à segunda compra, efetuada por erro no sistema da ré.

No caso é manifesto o vício na prestação do serviço, haja vista ter restado demonstrado nos autos que o nome do autor foi indevidamente protestado (fls. 27). O autor é bancário (fls. 26) e muito embora a Lei n. 12.347/10 tenha revogado o artigo 508 da CLT, que permitia a demissão de bancários que tivessem o nome protestado ou negativado pela contumaz inadimplência de dívidas legalmente exigíveis, sabe-se que as repercussões sociais e profissionais de negativas e protestos, permanecem.

O autor tentou resolver a questão administrativamente (fls. 24/5), demonstrou aos prepostos da ré ter quitado as parcelas da compra correta, com envio de extratos de sua fatura do cartão de crédito; mas solução alguma foi dada ao caso. O autor teve então seu nome protestado e comprovou que passou pelo constrangimento de ter crédito negado (fls. 28).

É notório que o protesto indevido constitui fato que afeta a credibilidade e confiabilidade da pessoa física ou jurídica, considerando a repercussão negativa de tal dado no órgão passível de consulta por vasto número de estabelecimentos comerciais e bancários.

E não há dúvida quanto à possibilidade da pessoa jurídica vir a sofrer danos à sua reputação, sendo que o Des. Yussef Said Cahali explica que:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*No dano moral pode haver dor e muitas vezes o haverá. Porém, o entendimento de que a idéia de dor está na essência do conceito, a própria doutrina francesa se encarregou há muito de afastá-la. Ora, superada a idéia de dor, concebido o dano moral objetivamente como lesão extrapatrimonial geralmente irreparável, segundo a visão doutrinária mais moderna, não há entrave a que se atribua também à pessoa jurídica o correspondente direito à indenização.*¹

E a jurisprudência é firme no sentido de que, em regra, o protesto indevido de título é suficiente para a configuração do prejuízo, independentemente de outras provas, uma vez que caracterizado pela ofensa ao direito de imagem e tal repercussão negativa gera dano à pessoa.

Confirmam-se, a esse propósito, mutatis mutandis, os V. Arestos do **Superior Tribunal de Justiça**, *in verbis*:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROTESTO INDEVIDO DE TÍTULO. DANO IN RE IPSA, AINDA QUE SOFRIDO POR PESSOA JURÍDICA. SÚMULA 83/STJ.

1. Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se in re ipsa, prescindindo de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica.

2. "Não se conhece do recurso especial pela divergência, quando a orientação do tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida" (súmula 83/STJ).

3. AGRADO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1

¹ CAHALY, Yussef Sais. Dano Moral, 2ª ed. Revista, atualizada e ampliada, São Paulo: RT, 1999, P. 348.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. ATO ILÍCITO. DEVER DE INDENIZAR. REEXAME DE PROVAS. DANO MORAL 'IN RE IPSA'. OCORRÊNCIA. VALOR. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. FIXAÇÃO COM BASE NO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. REVISÃO. DESCABIMENTO. SUMULA 07/STJ. INCIDÊNCIA.

1. A modificação das conclusões a que chegaram as instâncias ordinárias, relativas à presença dos requisitos ensejadores do dever de indenizar da instituição financeira, nos moldes em que pretendido, encontra óbice no enunciado sumular nº 7 desta Corte, por demandar o vedado revolvimento de matéria fático-probatória.

2. Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se 'in re ipsa', prescindindo de prova.

3. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, sendo cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou ínfimo, fugindo de qualquer parâmetro razoável, o que não ocorre neste feito.

4. O valor fixado pelas instâncias ordinárias, a título de honorários advocatícios, somente pode ser alterado se for excessivo ou irrisório, sob pena de incidência da Súmula 7/STJ.

5. Decisão agravada mantida pelos seus próprios fundamentos. 6. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.” (AGRG no AG nº 1387520/SC – Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino – 3ª Turma do STJ – DJE 20/03/2012.)

Apelação Cível nº 1021817-31.2022.8.26.0003 – Capital – Voto n. 34.990.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Assim, é patente a configuração do dano moral indenizável, uma vez que o nome da autora foi indevidamente levado a protesto, o que lhe gerou prejuízos. Portanto, com sua reprovável conduta, o réu deu causa direta ao ajuizamento da ação de que se cuida, devendo responder pelos danos morais impingidos à apelante.

Nesse sentido esta C. Câmara decidiu:

“Ação de indenização por danos morais

– Inscrição do nome do autor na dívida ativa do Estado de São Paulo e em cadastros de inadimplentes, por dívida de IPVA referente a veículo indevidamente celebrado em seu nome mediante fraude – Existência de ação anterior para discutir a inexigibilidade dos débitos decorrentes do contrato de financiamento de veículo – Homologação de acordo celebrado entre as partes, no qual a ré se comprometeu a cancelar o contrato e providenciar a transferência do veículo para seu nome, de modo a isentar o autor dos encargos – Descumprimento do acordo pela requerida, deixando de providenciar a referida transferência e pagar o IPVA – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso exclusivo do autor pretendendo a majoração dos danos morais – Possibilidade – Necessidade de majoração do valor da indenização para patamar consentâneo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – Recurso provido. Sucumbência recíproca – Descabimento - Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca – Súmula 326 do STJ – Sucumbência integral da ré caracterizada – Recurso provido. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002811-28.2017.8.26.0063; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barra Bonita - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2018; Data de Registro: 26/06/2018)

Apelação Cível nº 1021817-31.2022.8.26.0003 – Capital – Voto n. 34.990.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Assim, é patente a configuração do dano moral indenizável, uma vez que o nome do autor foi indevidamente levado a protesto e negativado, o que lhe gerou prejuízos. Portanto, com sua reprovável conduta, deu causa direta ao ajuizamento da ação de que se cuida, devendo responder pelos danos morais impingidos à apelada. Desse modo, a conduta ilícita da apelante, sem dúvidas, gerou prejuízos ao apelado.

E nesse contexto, é forçoso reconhecer que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido, e tampouco, deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

Some-se a isso o fato de o apelado ter precisado buscar o Poder Judiciário para ter seu nome novamente restabelecido, o que torna mais robusto o dano moral causado. E não se olvide que a exclusão do desabono ocorreu somente com o deferimento da liminar na presente ação (fls. 76).

Por conseguinte, o recurso interposto pela ré não comporta provimento, à medida que ficou demonstrado o dano moral que ofendeu o bom nome do apelado. Por esse motivo, o valor fixado na sentença **(R\$ 8.000,00)** mostra-se adequado à necessária compensação dos prejuízos experimentados, sendo capaz de reparar dignamente a vítima do evento danoso, desestimulando condutas semelhantes do réu,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

sem ter o condão de acarretar o enriquecimento ilícito de quem quer que seja.

Por fim, registre-se que tal valor está de acordo com o que vem sendo arbitrado por Essa Câmara para casos semelhantes de danos moral por protesto e negativação indevida.

III. Diante do exposto, por meu voto, **nega-se provimento ao recurso da ré.**

Majoram-se os honorários advocatícios recursais em favor do advogado do apelado, previstos no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, para 15% do valor atualizado da condenação (pedido principal) e 15% do valor dado à causa da reconvenção.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior
-- Relator --