



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392306

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056713-82.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada MARIA SOCORRO TAVARES DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5886

Apelação nº 1056713-82.2023.8.26.0224

Comarca: Guarulhos

Apelante: Credsystem Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado: Maria Socorro Tavares de Souza

Juiz: Dr. Paulo Rogério Bonini

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DA RÉ IMPROVIDO.

I. Caso em Exame

Maria Socorro Tavares de Souza ajuizou ação contra Credsystem Instituição de Pagamento Ltda., buscando a declaração de inexistência de débito decorrente de cartão de crédito e indenização por danos morais devido à inclusão indevida de seu nome na Serasa por débito já quitado.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a inexistência do débito alegado pela autora e (ii) a legitimidade da negativação realizada pela ré.

III. Razões de Decidir

3. A autora comprovou o pagamento do débito, enquanto a ré não demonstrou a regularidade das cobranças subsequentes, configurando falha na prestação de serviço e responsabilização objetiva diante da relação de consumo.

4. A inclusão indevida do nome da autora na Serasa causou dano moral, justificando a indenização arbitrada.

IV. Dispositivo e Tese

Tese de julgamento: 1. A negativação indevida por débito já quitado gera direito à indenização por danos morais. 2. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços é aplicável em casos de falha na prestação de serviço.

5. Recurso da parte ré improvido.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da r. sentença de fls. 194/197, cujo relatório adoto, que nos autos da ação declaratória de inexistência de débito com indenizatória, julgou procedente a demanda, nos seguintes

termos:

“Ante o exposto, e pelo mais que dos autos consta, julgo procedente o pedido formulado na inicial por Maria Socorro Tavares de Souza em face de Cred – System Administradora de Cartões de Crédito LTDA, para: (i) declarar inexistente as dívidas lançadas nas faturas com vencimentos a partir de 01/08/2023 e quitada integralmente a fatura vencida em 01/07/2023. (ii) declarar insubsistente o débito apontado junto ao SERASA (fls. 6/7), (iii) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 com atualização monetária e juros demora legais partir do arbitramento.

Em consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. Serve a presente como ofício a ser encaminhado pela autora ao SERASA. Em razão da sucumbência do réu, condeno-o ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais arbitro em R\$1.000,00 por equidade, corrigidos desde a prolação da sentença pelos índices da tabela prática do TJSP e juros legais a partir do trânsito em julgado. Em caso de Justiça Gratuita, observar o disposto no art. 98 e seguintes.”

Irresignada, insurge-se a requerida, fls. 200/208, em síntese, pleiteando a improcedência de demanda. Bate-se pela impossibilidade de se declarar a inexistência do débito, argumentando ainda que é devida a negativação. Alega que a compra foi no valor de R\$269,00 mais o valor da anuidade do cartão de crédito, fechando no valor de R\$273,98. Acrescenta que o boleto foi pago no dia 17/07/2023 e havia informação para que não fosse recebido após o dia 15/07/2023. Aduz que a fatura com vencimento em 01/08/2023 (fls.161-162) fechou no valor de R\$ 362,46, constando apenas o pagamento de R\$ 273,98 em 17/07/2023, acarretando o parcelamento automático da fatura e os demais encargos, bem como o inadimplemento. Colaciona julgados. Afirma que agiu no exercício regular do direito ao negativar o nome da demandante, por débito em aberto. Pretende a exclusão da indenização, e subsidiariamente, a sua redução. Prequestiona a matéria. Requer a condenação da apelada ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

Recurso tempestivo e preparado.

Contrarrazões, fls. 214/216.

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de inexistência de débito c.c. danos morais, ajuizada por **Maria Socorro Tavares de Souza** em face de **Credsystem Instituição de Pagamento Ltda.**, em virtude da inclusão indevida do nome da autora na Serasa por débito quitado.

Narra a autora que em meados de maio/junho de 2023 realizou a contratação do cartão Mais! da Loja Sandry apenas para obtenção de descontos uma compra no valor de R\$ 283,00, tendo escolhido a opção de crédito à vista para obter o desconto de R\$10,00. Acrescenta que a fatura não chegou na sua residência, mas solicitou o boleto e realizou a quitação do débito, todavia, passou a receber faturas com cobranças desconhecidas.

Afirma que, ao contatar a empresa por meio de sua central de atendimento, foi informada de que não havia qualquer débito pendente em seu CPF, sem que a atendente soubesse esclarecer a origem da cobrança.

Pretende a declaração da inexigibilidade do débito (das faturas que desconhece) e a compensação pelo constrangimento sofrido mediante o recebimento de indenização por danos morais no importe de R\$5.000,00.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

A relação discutida nos autos é de consumo, pelo que se aplicam ao caso as disposições da Lei 8.078/90.

A aplicação do CDC a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (CDC/art. 6º, VI), com facilitação da defesa de seus direitos e inclusive inversão do ônus da prova quando hipossuficiente

a autora ou verossímeis suas alegações (CDC/art. 6º, VIII).

Portanto, constata-se que o apontamento e as insistentes e descabidas tentativas de cobrança levadas a efeito pela recorrente no decorrer do tempo, estavam atrelados à fatura de cartão de crédito já quitada (fls.22 e 23) inegavelmente falhando a requerida ao não localizar o aludido pagamento, incidindo, na espécie, responsabilização objetiva do prestador de serviços, por força do regramento contido no Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90).

A autora, ora apelada, inclusive, comprovou que realizou o pagamento para quitação. Diferente da requerida que não provou a regularidade da cobrança das demais faturas enviadas à autora.

Como bem ressaltou o Magistrado sentenciante:

“A autora adquiriu cartão de crédito administrado pela requerida em maio de 2023 (fls. 135/136) para pagamento de uma blusa no valor de R\$273,98 em uma única parcela. A fatura foi emitida com vencimento em 01/07/2023 (fls. 157), mas o pagamento ocorreu somente em 15/07/2023 (fls. 22). A partir deste primeiro atraso, são incluídos na fatura seguinte os encargos da mora. A fatura com vencimento em 01/08/2023 não identificou o pagamento de R\$ 273,98, que somados aos encargos da mora, redundou no valor de R\$ 362,46 (fls. 162). A fatura com vencimento em 01/09/2023, por outro lado, reconheceu um pagamento de R\$ 88,48 nunca efetuado, ao passo que acrescentou ao débito o valor pago pela autora em 15/09/2023 na quantia de R\$ 69,21 (fls. 23). A partir daí a dívida oriunda dos encargos contratuais passou a ser rolada aos meses subsequentes. Observa-se pelas faturas apresentadas nos autos que não ficou claro a origem da dívida, havendo fundada dúvida na autora quanto aos débitos lançados, conforme narrado na inicial.”

Com efeito, a “negativação” do nome da demandante por fatura previamente quitada, por si só, inegavelmente, causa dano moral.

Com efeito, referido prazo de 5 dias úteis se trata de orientação do C. STJ. que já sumulou a questão, in verbis: (...) *incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.*

(Súmula nº. 548, Segunda Seção, j. em 14/10/2015, DJe. em 19/10/2015).

Nesse contexto, a inclusão do nome da autora na Serasa (fls. 06/07) se mostrou indevida e, por conseguinte, impõe a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais visto que suficiente para abalar a imagem da autora e, ao mesmo tempo, restringir a possibilidade de obtenção de crédito.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Todavia, em determinados casos, também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares.

Nas ofensas cometidas contra os consumidores, a função inibitória assume destacada importância, sendo imprescindível que a indenização possa desestimular o fornecedor (ofensor); afinal, para grandes empresas uma condenação em valores ínfimos poderá representar um risco assumido na adoção de posturas ilegais contra os consumidores (todos sabemos que nem todos os ofendidos ingressam em Juízo na defesa dos seus direitos e interesses).

Assim, não é caso de exclusão ou mesmo de redução, pois o valor arbitrado de R\$ 5.000,00, compensa adequadamente o constrangimento sofrido pela autora sem acarretar enriquecimento indevido. Ademais, está até mesmo abaixo com o que vem sendo arbitrado por esta Colenda Turma Julgadora em casos análogos.

Nesse sentido:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO – CONTRADIÇÃO – OMISSÃO – Alegação de que o acórdão embargado, no qual foi afastada a indenização a título de dano moral, não teria observado a ocorrência de efetiva inscrição do nome do autor em cadastros restritivos de crédito – Ocorrência – O acórdão embargado amparou sua fundamentação na ausência de registro negativo em nome do autor – Hipótese em que ficou evidenciada, nos autos, a ocorrência de anotações desabonadoras em nome do autor – Restabelecimento da indenização por dano moral – Recurso interposto pelo autor, na parte que pleiteou a majoração deste valor, que

comporta provimento – Quantia majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigida a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada a indenização, embora em montante inferior ao ora fixado

– Embargos de declaração acolhidos, com efeito modificativo, a fim de negar provimento à apelação interposta pelo réu, na parte conhecida, com a manutenção dos ônus de sucumbência, e dar parcial provimento ao apelo do autor - Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, ficam majorados para 15% (quinze por cento), nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do improvimento do recurso interposto pelo réu - Embargos de declaração acolhidos, com efeito modificativo. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1009338-06.2022.8.26.0003; Relator Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Negativação indevida - Sentença de parcial procedência – Recurso da ré. (IN)EXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA - Impossibilidade de análise do termo de adesão ao cartão de crédito colacionado apenas em sede recursal, sob pena de indevida inovação - Juntada tardia, pela casa bancária, de documentos para fazer prova da suposta operação discutida – Fato ou documento que não se qualifica juridicamente como novo, nas definições dos artigos 434 e 435 do Código de Processo Civil – Inadmissibilidade da instrução intempestiva da defesa – Autor negou a contratação e diz não reconhecer a origem do débito negativado, enquanto o banco requerido não apresentou o instrumento tempestivamente ou outro documento idôneo a corroborar a sua tese defensiva – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. **DANO MORAL – Apontamento indevido que acarretou a negativação do nome do demandante e, por conseguinte, danos morais de natureza in re ipsa - Dever de reparar**

configurado – Verba arbitrada em Primeira Instância no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que está em consonância com o referencial adotado por esta Colenda Câmara – Inviabilidade de redução, conforme pleiteado pelo réu – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO. CONCLUSÃO: RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005223-84.2024.8.26.0224; Relator Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024).

Portanto, de rigor a manutenção da r. sentença recorrida, por seus próprios fundamentos.

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, in verbis, é caso de majoração dos honorários advocatícios para o importe de R\$1.500,00.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026-§2º do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (*“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”*) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora