



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1144748-02.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelada NATALIA FLORENZANO LEITE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento proferido nos termos do Art. 942 e §1º do CPC, deram provimento em parte ao recurso, na forma do voto do Relator. Vencidos o 3º Desembargador, que declara, e o 4º Desembargador.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

SERGIO GOMES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1144748-02.2023.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: BANCO DO BRASIL S/A

APELADO: NATALIA FLORENZANO LEITE

VOTO 56406

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - NEGATIVAÇÃO POR DÍVIDA NÃO RECONHECIDA PELA CONSUMIDORA - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSO DO BANCO REQUERIDO.

1. **NEGATIVAÇÃO** - Direito do consumidor - Inversão do ônus da prova diante da verossimilhança da narrativa inicial - Nome da autora levado a cadastro de maus pagadores por dívida não reconhecida - Instituição financeira não trouxe, em sede de contestação, um documento sequer a comprovar a efetiva ocorrência de uma relação subjacente entre as partes, não justificando a anotação desabonadora - Constatado, no caso concreto, o ato ilícito, diante da não comprovação da existência da suposta dívida - Negativação que importou em falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva da fornecedora (artigo 14 do CDC).

2. **DANOS MORAIS** - Prejuízo evidenciado - Conduta da instituição bancária ensejou indevida exposição do nome da autora (consumidora por equiparação, nos moldes do artigo 17 do CDC) em cadastro público, como se má pagadora fosse - Demonstração documental de que a requerente enfrentou dificuldades na tentativa de locação de um imóvel, como consequência direta da anotação indevida - Nexos causal comprovado - “Quantum” indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00, patamar adotado nesta c. Câmara e na jurisprudência desta Corte em casos semelhantes - Pretensão de afastamento ou redução que não prospera - Condenação da instituição bancária mantida.

3. **CONSECTÁRIOS DA CONDENAÇÃO** - Cálculo do valor a ser ressarcido deve respeitar o novo regramento disposto pela Lei 14.905/2024 - 3.1. **CORREÇÃO MONETÁRIA** - Incidência a partir da data da r. sentença (Súmula 362 do STJ), adotando-se o IPCA (parágrafo único do artigo 389 do Código Civil) - 3.2. **JUROS DE MORA** - Adoção do índice de 1% ao mês, da data da anotação (Súmula 54 do STJ) até o dia 29/08/2024 - De 30/08/2024 (data da entrada em vigor da nova forma de cálculo) até o efetivo pagamento, o cálculo deve prosseguir com base apenas na taxa SELIC, deduzido o IPCA (§§ 1º a 3º do artigo 406 do Código Civil) - Irresignação da instituição bancária acolhida neste particular.

4. **DISPOSITIVO** - Sentença reformada em discreta parcela - Condenação da instituição bancária mantida, inclusive no tocante ao ônus da sucumbência.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **BANCO DO BRASIL S/A** contra a r. sentença de fls. 169/173, em que julgada procedente a ação ajuizada por **NATALIA FLORENZANO LEITE**, para declarar inexistente a dívida objeto de

negativação e condenar a instituição bancária ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, além do ônus da sucumbência.

Alega, em síntese, que: é parte ilegítima para figurar no polo passivo do feito; não é possível se vislumbrar nenhum tipo de ato ou fato que denote a possibilidade de responsabilização da instituição requerida por danos morais; agiu em exercício regular de direito; a contratação do cartão de crédito ocorreu por meio do aplicativo, com envio de documentos pessoais e selfie pelo solicitante; sua conduta foi pautada pela boa-fé; ao ter conhecimento da reclamação da apelada, no tocante ao desconhecimento da dívida oriunda de cartão de crédito, houve a adoção de todas as medidas necessárias, sendo certo que, apesar do imbróglio, não resultará qualquer prejuízo à apelada; a ação deve ser julgada improcedente; não há danos morais a serem ressarcidos; subsidiariamente, a indenização deve ser reduzida; os juros de mora não podem ser aplicados desde o evento danoso, porque a parte é cliente do banco; sobre a condenação deve incidir a taxa Selic, mediante a aplicação do novo regramento sobre a matéria; não há falar em inversão do ônus da prova, pois o apelado tem maior capacidade de produção de provas no caso em tela; não deve arcar com ônus da sucumbência.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É O RELATÓRIO.

Impende consignar que o caso concreto se submete às disposições da legislação consumerista vigente (Súmula 297 do STJ), pois a discussão se baseia na alegação de falha na atuação da instituição bancária em sua atuação perante o mercado de consumo, figurando a autora – em razão da alegação de que não contratou com o banco – como consumidora por equiparação (artigo 17 do CDC).

Assim, havendo verossimilhança na narrativa apresentada pela parte hipossuficiente na inicial, incumbe à parte contrária trazer aos autos elementos que possam esclarecer os fatos e comprovar a regularidade da conduta impugnada, por força do instituto da inversão do ônus da prova previsto no artigo 6º, VIII, do CDC.

Estabelecidas essas premissas, tem-se que a controvérsia fática debatida nesta demanda reside na regularidade, ou não, da negativação do nome da autora em cadastro de maus pagadores.

E, a despeito dos argumentos deduzidos pelo banco em seu recurso, a condenação imposta na r. sentença era medida de rigor.

A **negativação** do nome da autora foi documentalmente demonstrada às fls. 21/22 e restou incontroversa, ocupando-se o banco de defender sua regularidade.

Contudo, como bem pontuado pelo d. juízo de primeiro grau, embora incumbisse à fornecedora comprovar a lisura de seu proceder, a ora apelante não logrou comprovar a origem do débito que teria sido supostamente contraído pela autora, não apresentando um documento sequer a evidenciar ao menos a existência de uma relação subjacente entre as partes.

Ademais, em sede recursal houve mera reprodução dos argumentos que haviam sido apresentados na contestação, o que corrobora a conclusão de que as alegações do banco, desprovidas de provas, não são minimamente aptas a demonstrar que a inserção do nome da autora em cadastro de inadimplentes, no importe de R\$ 299,00, datada de 10/09/2022 teria ocorrido em exercício regular de direito.

Verificou-se, ao contrário, que a negativação questionada carece de lastro, afigurando-se ilícita em sua origem, a atrair a responsabilização objetiva da fornecedora, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Resta mantida, portanto, a declaração de inexistência do débito.

No mais, em consonância com a jurisprudência pacífica, a inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro público de maus pagadores é apta a causar **dano moral** indenizável.

Nesse particular, merece destaque a prova documental – não impugnada pela apelante – de que, em razão da suposta pendência financeira anotada

pela instituição bancária apelante, a autora enfrentou obstáculos nas negociações relativas a uma locação imobiliária (fls. 23) – circunstância que, inegavelmente, agrava o prejuízo extrapatrimonial sofrido.

Nesse sentido, os recentes julgados:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alegação de negativação indevida - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Falha na prestação de serviços - Ilícito caracterizado – (...) - O réu, fornecedor de serviço que é, responde independentemente de culpa - Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - DANO MORAL - Responsabilidade configurada – Dano "in re ipsa" – Dever de indenizar o dano de cunho extrapatrimonial - Valor fixado em R\$ 10.000,00 – RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1002088-67.2022.8.26.0278; Relator: Spencer Almeida Ferreira; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 24/10/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do réu – Negativação do nome da empresa autora decorrente de duplicata não paga – (...) Declaração de inexigibilidade do débito era medida de rigor, bem como injustificada a permanência do nome da empresa apelada no cadastro de inadimplentes, que resultou no dano moral presumido, como bem decidido pelo Juízo de origem – Ilícito configurado – Aplicação da teoria da responsabilidade objetiva do risco – Caracterização do dever de indenizar – Pessoa jurídica que é passível de abalo moral, em conformidade com a Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça e precedentes daquela Corte – Valor da indenização arbitrado em R\$ 10.000,00, bem fixado – Sentença mantida – Recurso não provido. (Apelação Cível 1000197-51.2022.8.26.0103; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 19/01/2024)

No tocante ao “quantum” indenizatório, é sabido que o dano dessa natureza não pode ser recomposto integralmente, já que é imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização a ser concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Ante a inexistência de previsão legal para fixação do montante do dano moral, já ficou assentado:

Indenização - Responsabilidade civil. Dano moral. Verba devida. Arbitramento. Juízo prudencial. Adequação à situação pessoal das partes. A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, por que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor. (JTJ-LEX 236/167)

No corpo do v. acórdão acima referido, ficou consignado: “*O valor por arbitrar a título de reparação moral precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, transparente à necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa (cf., da antiga 2ª Câmara Civil, Ap. 143.413-1, in RJTJESP 137/238-240)*”.

Partindo dessa premissa e analisada a completude dos fatos tratados nesta ação, constata-se que o valor arbitrado em primeiro grau – R\$ 10.000,00 – se afigurou adequado e justo, respeitando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo inviável cogitar de redução, em que pese o postulado no apelo.

Nesse sentido, os precedentes desta c. Câmara:

Direito Civil. Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. negativação indevida do nome da autora. Sentença de parcial procedência que declarou inexigível o débito apontado, mas rejeitou o pedido de danos morais. apelo do requerente. sentença reformada para fixação de indenização por danos morais. I. Caso em exame 1. Apelação interposta pela autora requerendo a fixação de indenização por danos morais. II. Questão em discussão 2. Verificação da existência de contrato firmado entre as partes e consequente regularidade ou não do apontamento do nome da autora no SPC/SERASA III. Razões de decidir 3. Contrato não carreado com a defesa, que apenas juntou o termo de cessão da dívida. 4. Ônus do réu na prova da regularidade da contratação, não sendo admitido exigir da requerente a produção de prova negativa. 5. Lançamento indevido do nome da autora no cadastro de inadimplentes. 6. Aplicação da teoria da responsabilidade objetiva do risco, inexistindo débito a justificar o cadastro do nome da requerente no banco de inadimplentes. 7. Danos morais configurados e fixados em R\$ 10.000,00. IV. Dispositivo e tese 8.

Sentença reformada. 9. Recurso provido. (Apelação Cível 1010061-39.2023.8.26.0084; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional de Vila Mimosa - 5ª Vara; Data do Julgamento: 11/12/2024)

APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - TRANSAÇÃO VIA CARTÃO DE CRÉDITO - NEGATIVAÇÃO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSOS DAS PARTES. 1. CASO CONCRETO - Relação entre as partes é incontroversa - Autor, contudo, aduz que nunca solicitou um cartão físico relativamente à conta de pagamento mantida junto à instituição requerida, afirmando que não efetuou a transação no importe de R\$ 3.500,00, que ocorreu em outro estado da federação - Defesa da instituição bancária no sentido de que o gasto no cartão é regular e ocorreu de forma presencial - Consumidor residente na capital paulista, aduzindo possuir apenas cartão de crédito virtual atrelado à requerida - Incontroversa negativação do nome do autor pela suposta dívida - Caso peculiar - Demanda que não se configura como repetitiva ou de massa. 2. RESPONSABILIDADE - Direito do consumidor - Caso a comportar a inversão do ônus da prova, diante da verossimilhança da versão do requerente (artigo 6º, VIII, do CDC) e da impossibilidade de o autor produzir prova de fato negativo - Ausência de juntada, pela requerida, de um documento sequer acerca da transação que alardeia ser legítima - Absoluta inexistência de prova de que, em algum momento, houve liberação, emissão, entrega ou uso efetivo de qualquer cartão físico pelo cliente - Transação contestada que, de fato, carece de lastro - Diante da consistente impugnação pelo consumidor, competia à requerida comprovar a lisura de seu proceder e a segurança de seus sistemas - Ônus do qual não se desincumbiu (artigo 373, II, do CPC) - Risco da atividade - Súmula 479 do STJ - Compete às instituições bancárias e de pagamentos empreender esforços no sentido de impedir o uso de suas plataformas para fins ilegais, especialmente no que tange à realização de transações não autorizadas, em prejuízo dos clientes que a elas confiam suas economias - Recurso da instituição de pagamentos que não impugna especificamente os fundamentos da sentença, ocupando-se de insistir nos argumentos genéricos apresentados em contestação, os quais nada esclarecer sobre o caso em discussão. 2. DANOS MORAIS - Configuração "in re ipsa" - Negativação - Comprovada a inserção do nome do autor em cadastro de maus pagadores (SCPC) pela dívida objeto da ação - "Quantum" indenizatório arbitrado em R\$ 3.000,00 - Valor, contudo, insuficiente para ensejar justa reparação à parte lesada - Peculiaridades do caso concreto - Além de ter seu nome exposto em cadastro público como se mau pagador fosse, o autor comprovou ter recebido notificação extrajudicial de empresa de cobrança e ter buscado solucionar a questão na via

administrativa (abertura de chamado junto à instituição de pagamentos, lavratura de boletim de ocorrência e reclamação junto ao Procon), sem sucesso - Majoração do valor da reparação para R\$ 10.000,00, adotado pela jurisprudência do TJSP - Precedentes desta c. Câmara - Princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DA REQUERIDA DESPROVIDO, RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. (Apelação Cível 1067228-66.2023.8.26.0002; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024)

Fica, então, ratificada a procedência do pedido indenizatório.

Por outro lado, a r. sentença comporta discreta adequação no tocante aos **consectários da condenação**, a fim de que sejam respeitadas as novidades legislativas recentemente inseridas no ordenamento.

Assim, fica consignado que sobre a condenação por danos morais incidirão juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso (por se tratar de responsabilidade extracontratual – Súmula 54 do STJ) até o dia 29/08/2024.

A partir de 30/08/2024 (data da entrada em vigor da nova forma de cálculo) até o efetivo pagamento, deve incidir o novo regramento introduzido no Código Civil pela Lei 14.905/2024 – ou seja, juros de mora com base na taxa SELIC, deduzido o IPCA (segundo os critérios previstos nos parágrafos 1º a 3º do artigo 406 do mesmo diploma legal).

E, considerando que a r. sentença foi proferida quando já vigorava a nova forma de cálculo, a correção monetária deverá ocorrer com base no IPCA (conforme o parágrafo único do artigo 389 do Código Civil), da data do julgado até o efetivo pagamento.

Em consequência, reforma-se em singela parcela a r. sentença, mantida a condenação da instituição bancária na totalidade dos pedidos iniciais, a justificar a majoração dos honorários sucumbenciais de 10% para 15% do valor da condenação, dadas as peculiaridades do caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Frise-se, para se evitarem incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SERGIO GOMES

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 49931 – Divergente
Apelação Cível nº 1144748-02.2023.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Banco do Brasil S/A
Apelado: Natalia Florenzano Leite

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser dado provimento em parte ao recurso, afastada a sanção moral, ajustada a r. sentença de Primeiro Grau, repartido, por decorrência, o ônus de sucumbência.

Em demanda ajuizada em outubro de 2023, reclama a parte autora de negativação de seu nome ocorrida em setembro de 2022, por dívida no valor de R\$ 299,79, a partir de vínculo que desconhece.

Superada a questão quanto à inexigibilidade, vez que apesar de referir o banco réu da legalidade de sua prática a partir de contrato de cartão de crédito solicitado via internet por meio de aplicativo do banco réu, nenhum documento apresentou quanto à regularidade do vínculo, mesmo sustentando que *'e nesse tipo de solicitação, a confirmação da solicitação, bem como a autorização da emissão do cartão, são efetivadas após o envio, pelo solicitante, dos seus documentos pessoais, bem como por meio de selfie'* (fls. 139), quanto aos danos morais, considerando o tempo decorrido entre os fatos da causa e data da distribuição da ação, se entende ausente causa a justificar a sanção moral, uma vez que referida indenização somente pode derivar de violação de direito à personalidade e desde que comprovado o efetivo prejuízo advindo à época por conta dos fatos.

Como se sabe, é descabida a imposição da referida sanção a partir de risco potencial à direito da personalidade, até porque, a exposição à risco potencial a partir de comportamento social derivado de prática de consumo ínsita à própria condição social, por si, não gera dano moral, uma vez que não exposto o consumidor à sofrimento capaz de lhe acarretar dano à personalidade (vide STJ - AgInt no AREsp 1.018.168, REsp 1.395.647 e AgRg no REsp 1.537.730).

Ou seja, mesmo ocorrida a violação de direito por ato ou fato derivado de relações sociais, referido evento não é suficiente para caracterizar o dano moral, sendo que a exceção se apresenta quando a situação de fato expõe o consumidor a risco efetivo de lesão à sua saúde (física ou mental) e segurança (física ou social), se reconhecida a natureza de ofensa à direito fundamental, observado o princípio da dignidade da pessoa humana (STJ, REsp 1.424.304).

Veja-se que o fato da causa, em si e por si, não é capaz de fazer presumir a ocorrência de repercussão na esfera moral da parte autora, a despeito do dissabor que pode ter sido ocasionado – até se considerada a negativação ocorrida em setembro de 2022 e o ajuizamento da ação em outubro de 2023 - não se podendo presumir a lesão extrapatrimonial, uma vez que o dano moral, para o seu reconhecimento, reclama a demonstração e comprovação da consequência de gravidade sujeita a incidência à regra dos artigos 186 e 927, do Código Civil.

Nesse sentido, “*só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos*” (Sérgio Cavalieri Filho, in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed. Malheiros 1999).

Então, quanto não comprovado pela parte autora a ocorrência à época dos fatos de, “*.. dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, desequilíbrio em seu bem-estar...*”, subtraídos os meios à permitir decidir, incidente a máxima ‘*allegare nihil et allegatum nom probare paria sunt*’, pela dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo do direito, não se justifica a imposição da sanção moral.

Ademais, nos termos do entendimento assentado pela Súmula nº 06 da Colenda Turma de Uniformização do Conselho Supervisor do Sistema de Juizados Especiais se tem que: “*Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais*”.

Diante disso, se entende deva ser dado provimento em parte ao recurso, afastada a sanção moral, repartido o ônus de sucumbência com imposição de honorários de advogado para ambas as partes em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
3º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	9	Acórdãos Eletrônicos	SERGIO GOMES	2A7CC584
10	11	Declarações de Votos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2A7E77E4

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1144748-02.2023.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.