



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000074-82.2024.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante/apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado/apelante JOÃO PEDRO BORGES GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1000074-82.2024.8.26.0297
Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda
JOÃO PEDRO BORGES GONÇALVES
Foro de Jales/2ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. CONTRATOS CELEBRADOS SEM COMPROVAÇÃO DE AUTORIA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO DE FORMA PROPORCIONAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente pedido formulado em ação de declaração de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por consumidor que teve seu nome indevidamente inscrito em cadastros de inadimplentes, com base em três contratos que alegou não reconhecer. O juízo a quo determinou a exclusão definitiva das negativações, declarou a inexistência dos débitos apontados e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além de condenar a empresa ré ao pagamento das verbas de sucumbência.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira, a justificar a declaração de inexistência dos débitos e a indenização por danos morais; (ii) avaliar se o valor da indenização por danos morais foi fixado de forma adequada e proporcional.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A análise dos documentos apresentados pela instituição financeira não comprova a validade dos contratos alegadamente firmados, pois não há evidência segura de anuência do autor, sendo relevantes as divergências nos IPs e a ausência de mecanismos de autenticação, como reconhecimento facial.

4. A inclusão do nome do autor em cadastro de inadimplentes com base em dívidas não comprovadamente contraídas caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a responsabilidade objetiva da ré, nos termos do art. 14 do CDC.

5. O dano moral decorrente da inscrição indevida é presumido (in re ipsa), pois compromete a honra e o crédito do consumidor, causando humilhação e abalo psicológico, conforme reiterada jurisprudência.

6. O valor de R\$ 10.000,00 fixado a título de danos morais mostra-se proporcional à extensão do dano, às circunstâncias do caso concreto e ao caráter pedagógico da condenação, não se justificando sua majoração ou redução.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

8. Tese de julgamento:

A negativação indevida decorrente de contratos cuja autoria não foi comprovadamente atribuída ao consumidor configura falha na prestação do serviço e enseja responsabilidade objetiva da empresa fornecedora.

A reparação por danos morais decorrente de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes prescinde de prova do prejuízo concreto, sendo presumida em razão do abalo à honra e à imagem do consumidor.

O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da condenação.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, III e VIII; 14; CPC, arts. 335, I; 487, I; RITJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.177.104/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 28.06.2011; STJ, AgInt no AREsp 1.129.483/SP, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 13.11.2018.

Os argumentos apresentados pelo réu recorrente no seu recurso quanto a falha na prestação dos seus serviços e aqueles apresentados pelo autor quanto a adequação da indenização por danos morais já foram devidamente analisados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"JOÃO PEDRO BORGES GONÇALVES, qualificado nos autos, propôs a presente ação de danos morais c/c inexistência de débito com pedido de tutela de urgência contra MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, também qualificado nos autos, alegando, em síntese, que seu nome foi inscrito no cadastro de inadimplentes de forma indevida, referente a três débitos que afirmou desconhecer, sendo eles TC – 1559997; CC – 133140258 e CC - 141338054. Requereu liminarmente, assim, a imediata exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes. Quanto ao mérito, postulou pela confirmação dos efeitos da tutela, além da declaração da inexistência dos débitos e condenação da parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Com a inicial, os documentos (fls. 11/38).

Às fls. 39/40, o autor foi intimado para comprovar a insuficiência de recursos, oportunidade em que se manifestou nos autos (fls. 48).

Após análise, os benefícios da justiça gratuita foram deferidos (fls. 49/50).

Nesta ocasião, ainda, restou deferida da tutela de urgência.

Devidamente citada (fls. 55), a empresa requerida apresentou contestação (fls. 56/77). Preliminarmente, informou que houve a exclusão do nome do autor dos cadastros de inadimplentes antes da propositura da demanda, motivo pelo qual, requereu a extinção da ação sem resolução do mérito. No mérito, aventou que emitiu três cédulas de crédito bancário em favor do requerente que representam contratações de empréstimo para uso pessoal. No que tange à operação de n.º 1559997, informou que se refere a fatura de cartão de crédito que foi quitada, o que reforça a legitimidade da operação. Pontuou que houve transferência de valor para a conta do Banco do Brasil de titularidade do requerente e que só exerceu seu regular direito. Alegou inexistência do dever de indenizar. Ao final, requereu o acolhimento da preliminar ou, subsidiariamente, a improcedência da demanda.

Juntou documentos (fls. 78/139).

Sobreveio réplica a fls. 143/155.

Instadas acerca da produção de provas, julgamento do feito ou conciliação (fls. 156/157), as partes requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 160/161).

O feito foi saneado à fls. 193, oportunidade em que a preliminar suscitada foi afastada.

Vieram-me conclusos.

É o relatório.

Fundamento e Decido.

Passo ao julgamento antecipado, ex vi do disposto no artigo 335, I, do Código de Processo Civil.

O pedido é procedente.

Salienta-se a aplicação do CDC no presente caso, uma vez que a parte autora é consumidora dos serviços fornecidos pela empresa requerida, tal como salientado às fls. 156/157.

Portanto, a análise da demanda deve ser efetuada de acordo com os princípios inerentes ao sistema de proteção do consumidor, em especial os princípios da boa-fé, facilitação de defesa dos direitos, hipossuficiência e direito à informação.

Existente relação de consumo, impõe-se o reconhecimento de responsabilidade objetiva consoante o disposto no art. 14 do CDC.

Em que pese a respeitável argumentação da parte ré em sede de contestação, vê-se a ocorrência da irregularidade no serviço prestado e a responsabilidade desta no que tange às negativas realizadas.

Fato é, que embora a parte demandada tenha apresentado os supostos contratos de n.º 141338054 e n.º 133140258 (fls. 112/125 e 126/139), tais documentos não podem ser tidos como incontestáveis, já que não há comprovação que esses foram assinados digitalmente pelo autor, tendo em vista que não há a captura do reconhecimento facial no ato da contratação, bem como observa-se que as assinaturas se realizaram de máquinas diversas. Para tanto, basta observar os IPs diversos (fls. 125 IP: 143.255.83.86 e fls. 139 IP: 143.255.83.51).

Da mesma forma, não pode ser tida como verdadeira a alegação de que a quitação da operação de n.º 1559997 pressupõe a legitimidade da operação, pois como se vê à fls. 38, houve a inclusão do nome do autor no cadastro de inadimplentes, também, referente ao contrato supostamente quitado, o que evidencia que o pagamento não foi verificado, tal como alegado pela parte ré.

Percebe-se, assim, que a empresa requerida se limitou a fazer alegações de modo a excluir sua responsabilidade, mas nada provou.

Resulta, disto, a configuração da dívida inexistente e negativação indevida do nome do autor, com direito a indenização por danos morais, pois os transtornos superam o mero aborrecimento.

No presente caso, a negativação indevida gera, para qualquer pessoa, sentimento de indignação, frustração e dor íntima, caracterizadora do dano moral que, por dizer respeito a dano interno, independe da prova do efetivo prejuízo, operando-se de forma “in re ipsa”.

Se assim não fosse, faço constar que o dano moral está traduzido no feito em apreço, uma vez evidenciado o sentimento de desprestígio e humilhação sofrido pela parte autora.

A fixação da indenização pelo dano moral está condicionada à aferição de determinadas condições pessoais da parte autora e da ré.

Deve ser levada em conta a condição social e profissional do autor, as repercussões que o fato ocasionaram à sua vida pessoal, o grau de dor e sofrimento por ele experimentados, incumbindo observar que o recebimento da indenização evidentemente não recomporá a moral comprometida pelo ato ilícito, mas terá como finalidade, tão somente, minimizar os transtornos sofridos e subtrair as quase sempre presentes sensações de impotência diante de indivíduos poderosos e a impressão de que a impunidade impera.

Há que se levar em conta também as condições financeiras e o grau de intensidade do dolo ou da culpa do agente, de modo a que a indenização não seja irrisória a ponto de ser insensível a ele e, ainda, que não sirva de instrumento a desestimulá-lo da prática de novos atos similares, e nem excessiva a ponto de tornar impossível o cumprimento da obrigação.

Ademais, o dano moral tem o escopo de demonstrar que a conduta adotada pela empresa requerida é reprovável pelo Judiciário.

Levando em conta os quesitos acima, a figura do dano moral não foi criada para enriquecer o ofendido em detrimento do ofensor. Assim sendo, considero proporcional o valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, valor suficiente para

inibir novas falhas por parte do réu, mas sem enriquecer, sem causa, o autor.

Por fim, faço constar, para que não paire dúvidas, que o valor solicitado pelo autor a título de dano moral é estimativo, ficando ao livre e prudente arbítrio do Juiz a sua fixação, pois reconhecendo o direito à reparação. Logo, embora fixado em valor inferior à quantia pretendida na inicial, não se há que se falar em êxito parcial ou sucumbência recíproca, cuidando-se de sucumbência total, uma vez que o objeto do pedido foi a condenação por dano moral ora proferida.

Passo a acolher o entendimento da Ministra Maria Isabel Galotti (4ª Turma do E. STJ), que decidiu que os juros demora nos casos de indenização por danos morais devem incidir a partir da data em que o juiz fixa indenização, isto porque o pedido de indenização por danos morais é uma mera estimativa, cujo arbitramento é competência do magistrado, depois da análise dos elementos de prova e das circunstâncias em que os fatos se deram. Portanto, os juros de mora devem ser calculados a partir da sentença.

Posto isso, JULGO PROCEDENTE o Pedido inicial para:

A) DETERMINAR que o réu proceda à exclusão definitiva do nome do autor dos órgãos de proteção de crédito. Torno definitiva, assim a tutela anteriormente deferida às fls. 49/50; B) DECLARAR inexistentes os débitos nos valores de: i) R\$ R\$ 593,73, datado em 10/08/2022, referente ao contrato de nº TC-1559997, ii) R\$ 403,68 datado em 11/02/2022, referente ao contrato de nº CC-133140258 e de iii) R\$ 594,18 datado em 11/02/2022, referente ao contrato de nº CC-141338054; C) CONDENAR o requerido a pagar à parte autora a título de indenização por danos morais a quantia de R\$ 10.000,00 com atualização monetária e juros de mora de 1% ao mês, a partir desta sentença.

Em consequência, JULGO EXTINTO o processo com resolução do mérito, o que faço nos termos do artigo 487, I, Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno a empresa demandada ao pagamento de custas processuais, despesas processuais e honorários advocatícios fixados, em consonância com o §8-A do artigo 85 do Código de Processo Civil em vigor, no importe de R\$ 5.716,05 nos termos da Tabela de Honorários Advocatícios - ano 2024 – da Ordem dos Advogados do Brasil, cujo pagamento deverá ser realizado com juros de mora de 1% a partir do trânsito em julgado desta (artigo 85, §16 do CPC) e correção monetária de acordo com a tabela prática do TJSP a partir do arbitramento.

P. I. C."

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

Fica mantidas as verbas sucumbenciais fixadas em primeiro grau.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora