



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000399375

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013857-47.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CREDSYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e LOJAS ESKALA COMÉRCIO DE TECIDOS E CONFECÇÕES LTDA., é apelado LEONARDO MOURA DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, na parte conhecida. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1013857-47.2024.8.26.0005.

Apelante: Credsystem Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado: Leonardo Moura de Souza.

Interessado: Lojas Eskala Comércio de Tecidos e Confecções Ltda.

Ação: Inexigibilidade de Débito c.c. Indenização por Danos Morais e Materiais.

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista.

Juíza de 1ª instância: Dra. Adriana Bertier Benedito.

Voto nº 14.896.

CONSUMIDOR. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Fraude na contratação de cartão de crédito e efetivação de compras, parcialmente não pagas, pelo irmão gêmeo do autor, que se utilizou dos seus documentos pessoais. Rés que, em contestação, defenderam a regularidade da contratação, mas na apelação, sob admissão da ocorrência de fraude, deduziram tese de ausência de responsabilidade na prática do ilícito. Lídima inovação recursal que inviabiliza o conhecimento de parte do recurso. Responsabilidade objetiva das fornecedoras que, ademais, exsurge irretorquível da falha de segurança do serviço. Art. 25, § 1º, do CDC c.c. Súm. 479 do STJ. Hipótese de dano moral *in re ipsa*, decorrência direta da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor de não ter seus dados pessoais envolvidos em indevida contratação. Prejuízo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável. Diretriz do STJ. Prevalência do risco proveito. Liquidação em R\$ 5.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece **prestígio.** Responsabilidade extracontratual x juros moratórios. Termo inicial alterado. Matéria de ordem pública. Diretriz do STJ. Danos materiais, por sua vez, não comprovados, a ensejar reforma para afastar a condenação nesse aspecto. Recurso parcialmente provido, na parte conhecida.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 331/335, que julgou procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito, condenar as rés, solidariamente, à restituição dos valores descontados, e ao pagamento de R\$ 5.000,00 pelos danos morais suportados pelo autor; além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o proveito econômico obtido.

Busca a *corrê Credsystem* a reforma do *decisum* monocrático porque: a) os documentos apresentados no ato da contratação aparentavam ser legítimos; b) talvez nem mesmo um perito pudesse constatar a diferença física entre os sujeitos, pois limitada a uma cicatriz, já que gêmeos; c) a ré não teve nenhuma participação na fraude, nem agiu com culpa; d) tomou todas as medidas para solucionar o conflito; e) a apelante é tão vítima quanto o autor; f) o estelionato torna remota a possibilidade de reaver seu crédito; g) em outra demanda, envolvendo os mesmos irmãos, ficou reconhecida a ocorrência de fortuito externo; h) não há nexo de causalidade entre a conduta da ré e o resultado; i) os prejuízos não foram comprovados, de modo que indevidos os danos morais; j) a parte atuou em exercício regular de direito; k) o valor arbitrado deve ser reduzido; l) questionada a matéria debatida (fls. 338/344).

Tempestiva e preparada (fls. 345/346), vieram aos autos contrarrazões (fls. 351/357).

É a síntese do necessário.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor.¹

Com efeito, aduz a causa de pedir que o irmão do autor – Gabriel Moura de Sousa, excluído do polo passivo (fls. 309) –, sem seu conhecimento, realizou *cadastros e contratações em seu nome em diversas empresas, tais como Boticário, Dibs Modas, Eskala (2º Requerido), estas últimas gerenciadas pela operadora de cartão Credsystem (3º Requerido), além de obter linhas telefônicas*

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

junto às operadoras Vivo, e CLARO (sic) (fls. 06), tendo perpetrado:

(...) diversas compras, sem que tenha efetuado os respectivos pagamentos, cujo levantamento escoreito e preciso está sendo obstado pelas empresas Requeridas injusta e infundadamente, muito embora as dívidas estejam em nome do próprio requerente.

Algumas destas faturas estão sendo pagas pelo requerente com o auxílio de sua outra irmã, haja vista a dificuldade financeira atravessada, motivo pelo qual roga-se pela concessão de prazo para juntada posterior dos respectivos comprovantes.

*Tais atos resultaram em **negativação do CPF do Requerente pela empresa Credsystem** e apontamentos perante o SERASA pelas empresas Vivo e CLARO.*

Salienta-se que o Requerente não possuía nenhuma negativação em seu nome antes das fraudes cometidas pelo primeiro Requerido (sic) (fls. 08 – g.n.).

Em contestação, a apelante Credsystem defendeu a regularidade da contratação, ao fundamento de que o requerente não trouxe aos autos qualquer documentação de pessoal que demonstre ser o seu irmão quem fez a habilitação nas plataformas (sic) (fls. 151); ofereceu-se foto do seu documento de identificação e selfie para confirmação biométrica (sic) (fls. 150), por meio de aparelho celular onde foi assinado o contrato (sic) (fls. 151/152); e realizadas compras de forma assídua em seu cartão (sic) (fls. 153), conforme faturas coligidas, inclusive com pagamento parcial.

No mesmo sentido foram os argumentos da corré Lojas Eskala Comércio de Tecidos e Confecções Limitada (fls. 208/236).

Em réplica, o polo ativo ratificou os termos da inicial e acrescentou que ao afirmarem que a contratação do cartão de crédito é legítima, as requeridas atraíram para si o ônus da prova, de modo que a demonstrar que, de fato, teria sido o próprio requerente quem efetuou as contratações e a contração das dívidas (sic) (fls. 324) e que elas deixaram de anexar aos autos a identificação biométrica atinente ao 3º passo da contratação do cartão de crédito,

especialmente quanto a SELFIE da pessoa contratante, onde ficaria cabalmente demonstrado a fraude executada (sic) (fls. 325).

Pois bem.

Em que pese ao inconformismo da *Credsystem* acerca da declaração de inexigibilidade dos débitos gerados mediante o uso do cartão de crédito nº 960339*****0768 (fls. 92/95, 195/206 e 319); a pretensão de reforma da r. sentença, nesse ponto, **sequer pode ser conhecida**.

Isso porque, em sede recursal a parte não insiste na regularidade da relação jurídica e na exigibilidade do débito, apenas tenta afastar sua responsabilidade com base na fraude que admite ter ocorrido *exclusivamente devido à atuação do então requerido GABRIEL, que teve seu procedimento claramente estabelecido pelos documentos anexados à petição inicial (sic) (fls. 340), questões que não foram deduzidas em contestação (fls. 143/171)*, o que implica inadmissível inovação recursal.

Fixadas tais premissas, na parte conhecida, o recurso vinga parcialmente.

Ainda que assim não fosse, a declaração de inexigibilidade do débito seria a solução correta, afinal, as rés não se desincumbiram do exercício frutuoso da sua exclusiva atividade probatória², de modo a prevalecer a verossímil alegação autoral de que a contratação e os débitos dela decorrentes não são da sua responsabilidade, mas **decorrentes da utilização indevida dos seus dados pelo seu irmão gêmeo**, na linha do que já havia ocorrido em outras oportunidades (fls. 03/09 e 56/57).

Desse modo, irretorquível o silogismo adotado na origem:

No caso dos autos, dada a relação de consumo entre as partes, competia às requeridas demonstrarem a validade do contrato de cartão de crédito, o que não fizeram.

² CDC, art. 6º, VIII, c.c. CPC, art. 373, II.

Não veio aos autos qualquer elemento capaz de imputar ao autor que a contratação havia sido realizada sob seu consentimento senão proposta de adesão de contrato de cartão de crédito com assinatura atacada.

Competia às rés demonstrarem que a referida assinatura foi produzida pelo punho do autor, o que demandaria a produção de prova pericial de natureza grafotécnica, o que não foi requerido.

Assim, não há nos autos qualquer elemento capaz de legitimar o contrato atacado, sendo portanto indevidos os valores cobrados (sic) (fls. 332/333 – g.n.).

Ao rigor desse raciocínio, tem-se que a fraude foi permitida – no mínimo por culpa (fortuito interno) – pelas fornecedoras; daí o episódio que ultrapassa o limite do aceitável³, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos do consumidor, a quem o Estado deve defender⁴, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁵, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*⁶

Em situação análoga e **envolvendo os mesmos irmãos**, inclusive, assim já entendeu o Tribunal Bandeirante:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. RECURSO DA PARTE AUTORA PROVIDO EM PARTE. I. Caso em Exame 1. Ação de declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. A parte autora contesta a celebração do contrato de cartão de crédito e respectiva negativação, alegando desconhecimento do contrato. 2. Sentença de procedência parcial em relação ao réu Banco Inter S/A levou à apelação da parte autora, buscando a condenação da

³ CC, art. 187.

⁴ CF, art. 5º, XXXII.

⁵ CDC, art. 4º, II e VI.

⁶ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

*instituição financeira pelos danos morais sofridos. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar (i) a possibilidade de condenação à indenização por danos morais (ii) a possibilidade de majoração do valor da indenização, fixada na sentença em R\$ 3.000,00. III. Razões de Decidir 3. **Incontroverso que negócio jurídico foi realizado mediante fraude do irmão do autor, caracterizando falha na prestação de serviço.** 4. **A relação de consumo impõe responsabilidade objetiva à instituição financeira por danos causados ao consumidor, conforme a Súmula 479 do STJ, ante a negligência no seu dever de conferir a documentação apresentada no ato da contratação.** 5. **Cabível a condenação ao pagamento de indenização pelos danos morais causados à parte autora, ora majorados para o importe de R\$ 5.000,00, razoável e adequado aos valores fixados por esta C. Câmara julgadora.** 6. **Honorários advocatícios que devem ser fixados em percentual da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.** IV. **Dispositivo e Tese 5. Recurso da parte autora provido. Sentença reformada em parte. Tese de julgamento: 1. Danos morais caracterizados, sendo majorado o valor fixado na r. sentença para R\$ 5.000,00, pois de acordo com os precedentes desta C. 24ª Câmara de Direito Privado (g.n.).**⁷*

Não se ponha no oblivio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da

⁷ TJSP, AC 1009965-33.2024.8.26.0005, rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, j. 28.02.2025.

segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa⁸, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais⁹. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁰ – da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor de não ser submetido a tamanho imbróglio (**contratação feita em seu nome por terceiro**), sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar sanar problema a que não deu causa.¹¹

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (**o que por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que à *frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹², ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹³

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁴, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁵, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁶

⁸ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

⁹ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁰ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹¹ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹² STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

¹³ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁴ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁵ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁶ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁷, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*¹⁸

A hipótese passa longe da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento ou singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, como ensina a melhor doutrina.¹⁹

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, *o descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*²⁰, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²¹

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²²

No que tange à liquidação, considerando o porte econômico da ré e a gravidade do quadro fático **(falha no**

¹⁷ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

¹⁸ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

¹⁹ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²⁰ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²¹ CF, art. 5º, XXXII.

²² *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

processo de contratação, corolário da teoria do risco do negócio), os razoáveis e proporcionais R\$ 5.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio; contudo, sem nenhum reflexo no princípio da sucumbência, pois os valores inicialmente propostos (letra “c” e “d” – fls. 24) apresentam caráter apenas estimatório.²³

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo²⁴, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁵

A correção monetária²⁶ incide mesmo da r. sentença (28.11.2024 – fls. 335)²⁷; ao passo que os juros de mora, legais²⁸, tratando-se de responsabilidade extracontratual²⁹, fluem – *ex vi legis* – da contratação fraudulenta (03.11.2023 – fls. 152).

Uma observação: a *matéria relativa aos juros de mora e à correção monetária é de ordem pública, pelo que a alteração do termo inicial de ofício no julgamento de recurso de apelação pelo tribunal na fase de conhecimento do processo não configura reformatio in pejus*³⁰, ou seja, sua análise *independe de pedido expresso na inicial ou de recurso voluntário da parte*.³¹

No mais, a r. sentença deve ser reformada quanto aos danos materiais (letra “b” – fls. 334), pois o autor não comprovou ter efetuado qualquer pagamento em benefícios das rés, decorrente da utilização do cartão de crédito nº 960339*****0768.

Conquanto o polo ativo tenha mencionado que, em relação a todas as fraudes perpetradas pelo seu irmão

²³ STJ, Súm. 326.

²⁴ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁵ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁶ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁷ STJ, Súm. 362.

²⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁹ CC, art. 398 c.c. STJ, Súm. 54.

³⁰ STJ, AgRg no AREsp 455.281/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10.06.2014.

³¹ STJ, AgRg no REsp 1.427.958/SC, rel. Min. Benedito Gonçalves, j. 27.05.2014.

mediante utilização dos seus documentos, *algumas destas faturas estão sendo pagas pelo requerente com o auxílio de sua outra irmã, haja vista a dificuldade financeira atravessada, motivo pelo qual roga-se pela concessão de prazo para juntada posterior dos respectivos comprovantes (sic)* (fls. 08), nada disso veio aos autos.

Logo, afasta-se a condenação das rés à *restituição dos valores descontados, corrigidos desde a data de cada desembolso, com juros de 1% a partir da citação e atualização nos termos da tabela prática de atualização dos débitos judiciais (sic)* (letra “b” – fls. 334), por absoluta falta de provas de descontos ou pagamentos.

Por sua vez, a sucumbência reconhecida pela r. sentença também não merece reparos, pois o decaimento do autor – de modo efetivo – foi mínimo³²; assim, remanesce o polo passivo a arcar com os ônus de sucumbência fixados na sentença.

Ex positis, pelo meu voto, na parte conhecida, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso no intuito de JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, afastada a condenação das rés ao pagamento de danos materiais, e ajustado o termo inicial dos juros de mora incidentes sobre a verba compensatória.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³³, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³² CPC, art. 86, par. ún.

³³ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.