



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399924

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170996-05.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelada MARIA APARECIDA TORQUATO DE BORBA CALIXTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.378

APELAÇÃO Nº 1170996-05.2023.8.26.0100 – SÃO PAULO

APELANTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

**APELADO: MARIA APARECIDA TORQUATO DE BORBA
CALIXTO**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença que julgou procedentes os pedidos e condenou o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$5.000,00. Pretensão do réu de reforma. INADMISSIBILIDADE: Réu que não comprova a origem do montante superior, alegando “acordo” sem comprovar a legalidade do débito adicional nem a adesão expressa da autora. Negativação indevida. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano moral configurado e que deve ser reparado. Valor da indenização bem fixado pelo Juízo, que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por Banco Santander (Brasil) S/A contra a r. sentença de fls. 113/115, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais ajuizada por Maria Aparecida Torquato de Borba Calixto, declarando indevida a cobrança do débito objeto da lide, condenando o banco a excluir o nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito e ao pagamento de R\$5.000,00 por danos morais, com juros e correção monetária, bem como a arcar com custas, despesas processuais

e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, o banco réu sustenta a inexistência de falha na prestação de serviços, alegando que a negativação seria legítima em razão de “acordo não quitado” pela autora, conforme documento eletrônico supostamente firmado em 09/01/2023. Argumenta não haver comprovação de qualquer conduta ilícita de sua parte. Afirma, também, que não restou configurado dano moral, sendo, de todo modo, excessivo o valor de R\$5.000,00 arbitrado a esse título. Ao final, pede a reforma integral da sentença ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório (fls. 118/123).

A autora apresentou contrarrazões a fls. 128/131.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

A presente controvérsia decorre de cobrança e negativação fundadas em um suposto débito que o Banco Santander (Brasil) S/A atribui à autora, ora apelada, que, por sua vez, afirma ter honrado regularmente a fatura de cartão de crédito no valor de R\$1.562,71, com vencimento em 09/01/2023. Entretanto, em consultas posteriores, teria constatado que seu nome foi inscrito em órgão de proteção ao crédito por um débito superior (próximo a R\$3.500,00), cuja origem não reconhece.

Pois bem.

Importante ressaltar que é aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova,

porque a questão tratada é relativa ao direito do consumidor. Há hipossuficiência técnica e financeira da autora.

O pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), de forma que a inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do CDC. Em tal situação, o prestador de serviços, no caso, a instituição financeira, só não responde pelos danos se provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Se não provada pelo fornecedor de serviços a hipótese excludente, torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida.

In casu, a autora trouxe ao processo documento de pagamento de sua fatura no valor de R\$1.562,71 (fls. 2 e 23), reforçando a verossimilhança de sua versão. Caberia ao réu, portanto, comprovar de modo cabal que a quantia maior, alegadamente pactuada em “acordo”, fosse devida.

Contudo, é de se notar que a instituição financeira juntou histórico de faturas, mencionando que a última cobrança reconhecida corresponderia aos R\$1.562,71, sem demonstrar qualquer saldo posterior. Ainda assim, manteve-se a inscrição negativa, como se a consumidora nada tivesse pago.

No cadastro de dívidas, há apontamento de débito no valor de R\$3.575,69 (fl. 3) e, ainda que o banco alegue ser quantia oriunda de acordo, não há qualquer documento que embase essa tese.

A inércia em demonstrar a origem do débito adicional torna patente o vício na prestação do serviço. O art. 14

do CDC responsabiliza objetivamente o fornecedor quando a falha de sistema ou a ausência de controle interno resulta em cobrança indevida que onera o consumidor.

Nesse sentido, configura ato ilícito a recusa em retirar a negativação após o pagamento regular ou, ainda, exigir quantias sem comprovar a respectiva causa de pedir. Nesse cenário, o Superior Tribunal de Justiça admite a configuração de dano moral *in re ipsa* (vide *STJ - REsp: 1062336 RS 2008/0115487-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 10/12/2008, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/05/2009*), quando do indevido registro nos cadastros de inadimplentes.

Conclui-se, assim, que a dívida cobrada pelo réu e a inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito são indevidas.

Evidente o dano moral sofrido pela autora que teve o seu nome inscrito nos cadastros restritivos por dívida indevida. Verificada a ocorrência do ato ilícito, consistente na inscrição indevida do nome nos cadastros restritivos, restaram configurados os pressupostos da responsabilidade civil do réu.

Sem razão o banco apelante quanto à pretensão de redução do valor da indenização.

A indenização por danos morais não pode ser exagerada no sentido de causar enriquecimento a quem é indenizado e nem pode ser fixada em valor irrisório e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuros equívocos e servir como indenização à autora pelos dissabores experimentados.

A ausência de legislação específica torna difícil a fixação do *quantum* indenizatório, mas doutrina e jurisprudência conduzem o julgador a orientar-se por critérios como o da intensidade do sofrimento, da repercussão da ofensa e do grau da responsabilidade.

Ademais, a indenização por dano moral tem caráter dúplice, tanto punitivo do agente para que não reincida, quanto compensatório, em relação à vítima, buscando minimizar os efeitos do dano.

Tendo em conta tais critérios e as características do fato, afigura-se razoável a manutenção da quantia fixada na r. sentença em R\$ 5.000,00, que se mostra suficiente para indenizar a autora pelo ocorrido, além de atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Assim, a r. sentença deve ser mantida.

Por fim, considerando-se o desprovimento do recurso do réu e o trabalho adicional do advogado da apelada (contrarrazões), é cabível a majoração dos honorários advocatícios de 10% para 12% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, com majoração dos honorários advocatícios para 12% do valor da condenação.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR