



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000401216

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001371-53.2022.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante BANCO ORIGINAL S/A, é apelada ANA SILVIA DE ALMEIDA UTIMI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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) E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 30142

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001371-53.2022.8.26.0408

COMARCA: OURINHOS – 2ª VARA CÍVEL

APELANTE: BANCO ORIGINAL S/A

APELADO: ANA SILVIA DE ALMEIDA UTIMI (JUSTIÇA GRATUITA)

JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. FLAVIO AUGUSTO REINERT

PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO – Apelada que suscitou preliminar de não conhecimento do recurso, sem apresentar qualquer fundamento para o seu acolhimento – Preliminar de não conhecimento do recurso da autora, arguida em contrarrazões recursais pelo banco réu, rejeitada. **“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS”** – **RESTRIÇÃO CADASTRAL** - Imposição de restrição cadastral, perante órgãos de proteção ao crédito – O réu não comprovou, tal como lhe competia, a teor do art. 373, II, do novo Código de Processo Civil, a origem dos débitos imputados à autora – Indevida imposição de restrição cadastral perante órgãos de proteção ao crédito – Indenização por dano moral devida – **Recurso improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – Indevida imposição de restrição cadastral perante órgãos de proteção ao crédito – Indenização por dano moral devida - Indenização fixada em R\$ 12.000,00 (doze mil reais) – Pretensão do réu de redução deste valor – Admissibilidade – Valor da indenização reduzido para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado – Parâmetro adotado por esta Colenda Câmara para indenizações desta natureza – Correção monetária a partir da sentença e juros moratórios contados da citação – **Recurso parcialmente provido, neste aspecto.**
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de “ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais”, movida por **ANA SILVIA DE ALMEIDA UTIMI** contra o **BANCO ORIGINAL S/A**, julgada procedente pela respeitável sentença de fls. 156/160, cujo relatório adoto, “*para o fim de: a)*

declarar a inexistência de débito relativo a cartão de crédito e contrato nº 2227635740134008, no valor R\$ 1.522,63, junto ao banco requerido, com data de 11/10/2021, decorrente de operação fraudulenta; b) condenar a parte requerida, a título de danos morais, ao pagamento do valor R\$ 12.000,00 (doze mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; c) determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes decorrentes do contrato acima, tornando definitiva a antecipação de tutela concedida inicialmente (fls. 29/31). Em consequência, extingo o feito, nos termos do artigo 487, I, do CPC". Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa.

Opostos embargos de declaração, a fls. 163/167, foram rejeitados pela r. decisão de fls. 168/169.

O réu apelou, a fls. 172/187, sustentando, em síntese, inexistência de falha na prestação de serviço, sob o argumento de que a autora abriu conta corrente e contratou cartão de débito e crédito por meio de aplicativo ou "internet banking", encontrando-se inadimplente, o que justificaria a inclusão de seu nome em cadastros restritivos de crédito.

Invocou o princípio segundo o qual "pacta sunt servanda", bem como a boa-fé objetiva, para defender a exigibilidade do crédito, negando a existência de ato ilícito e de dano moral indenizável. Insurgiu-se, ainda, contra o valor da indenização arbitrado na r. sentença a este título, bem como o valor dos honorários advocatícios, ambos tidos por excessivos.

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, para julgar a ação improcedente, ou, alternativamente, reduzir o valor da indenização por dano moral.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 188/189).

A fls. 190/207, o apelante protocolou as mesmas razões recursais e comprovantes de preparo em duplicidade.

A autora apresentou contrarrazões (fls. 211/215), pugnando pelo não conhecimento do recurso ou, no mérito, pelo seu improvimento.

Memoriais da apelada a fls. 219/222.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso da autora, arguida pelo banco réu, em suas contrarrazões recursais, uma vez que não foi apresentado qualquer fundamento a embasar esta alegação.

De resto, segundo consta dos autos, a autora constatou a inscrição de seu nome, em cadastro restritivo de crédito, no valor de R\$ 1.522,63, promovida pelo banco réu, referente a um cartão de crédito cuja contratação foi por ela negada.

O banco réu apresentou contestação (fls. 38/53), afirmando tratar-se de “Banco Digital, que oferta as modalidades de abertura de conta corrente, bem como cartões de crédito e investimentos. Cabe destacar, que o Banco Original possui uma parceria com o Corréu PicPay atuando como intermediador financeiro dos meios de pagamento realizados por eles” (fls. 41). De acordo com o réu, ele seria o responsável pela emissão e administração de cartão, bem como de empréstimo pessoal “PicPay”. Negou a existência de irregularidades e a prática de ato ilícito.

Tal controvérsia foi bem analisada nos seguintes tópicos da r. sentença hostilizada (fls. 157):

“O ponto controvertido gira em torno de apurar se a autora celebrou com o banco requerido o contrato questionado, o qual ensejou o apontamento aos órgãos de proteção ao crédito, e, em caso negativo, as consequências decorrentes da falha.

O banco requerido sustenta que possui parceria com o Banco Digital que oferta abertura de conta e cartão de crédito (cartão "Picpay"), atuando como intermediador financeiro dos meios de pagamento. É responsável pela emissão e administração do cartão PicPay, que permite transferência de valores, realização de pagamentos e compras pelo smartphone. Alega, todavia, que não possui influência ou intermediação nas operações dentro da plataforma disponibilizada pelo PicPay, de modo que não tem qualquer responsabilidade sobre o empréstimo contratado pela autora.

Todavia, diante da negativa da autora acerca de qualquer relacionamento com o requerido ou com o aplicativo PicPay (cujos cartões são emitidos pelo requerido), e verossimilhança das alegações iniciais, era obrigação do banco comprovar que os contratos foram efetivamente firmados pela requerente - da qual não se desincumbiu."

Na espécie, a instituição financeira ré afirmou ser intermediador financeiro de meios de pagamento fornecidos pela empresa "PicPay", sendo responsável pela emissão e administração de cartão de crédito oferecido sob esta bandeira.

Contudo, não apresentou qualquer documento que demonstrasse a existência de relação jurídica entre a autora e a empresa "PicPay", bem como a existência da dívida que acarretou a restrição cadastral discutida.

Ressalte-se que o réu, como administrador do cartão de crédito, teria condições de apresentar extratos, faturas ou outros documentos que demonstrassem a formação do débito ora impugnado.

Nestas condições, é bem de ver que a ré não juntou qualquer documento demonstrando a origem do débito impugnado.

Vale ressaltar que, em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Anote-se que, ao consumidor, não poderia ser atribuído o ônus de provar um fato negativo, isto é, de que de que não contraiu a dívida discutida.

Nestas condições, a origem do débito reclamado não foi demonstrada pela ré, cessionária deste crédito, tal como lhe incumbia, a teor do artigo 373, inciso II, do novo Código de Processo Civil, sendo, destarte, inexigível. Bem por isso, mostra-se injustificável a restrição cadastral imposta ao autor, em decorrência desta dívida.

Bem por isso, impõe-se o reconhecimento da irregularidade da inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

No tocante à indenização por dano moral, é certo que a inserção do nome da autora, nos cadastros restritivos de crédito, acarretou-lhe evidente prejuízo, porquanto ela foi submetida a notório e presumido constrangimento e vexame de ter o seu nome incluído indevidamente, no rol dos inadimplentes. Em se tratando de dano presumido, não necessita de comprovação.

Vale salientar que, não se trata de meros transtornos, perturbações ou aborrecimentos que as pessoas sofrem no seu dia a dia, frequentes na vida de qualquer indivíduo.

Conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, "é evidente a frustração e o sofrimento moral bem como o dano à honra subjetiva e objetiva da pessoa indevidamente cadastrada no Serviço Central de Proteção ao Crédito" (Apelação cível n. 26.434-4 - Campinas - Apelante: Banco Itaú S.A. - Apelado: Edgar de Oliveira Filho - Julgado em 4 de março de 1998 - Relator: Desembargador Debatin Cardoso, inserto na revista JTJ, editora Lex, vol. 216/174).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, "consoante jurisprudência firmada nesta Corte, o dano moral decorre do próprio ato lesivo de manutenção indevida junto aos órgãos de proteção ao crédito, 'independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pela autora, que se permite, na hipótese, facilmente presumir, gerando direito a ressarcimento'.

Precedentes” (REsp 705371/AL; Recurso Especial 2004/0166517-9 – Relator: Ministro Jorge Scartezzini - Quarta Turma – Julgado em 24/10/2006 - Data da Publicação/Fonte: DJ 11.12.2006 p. 364).

No caso vertente, tendo o réu dado causa a tais constrangimentos, responde pelo dano moral causado ao consumidor, em razão do presumido abalo de crédito oriundo da restrição cadastral que lhe foi imposta indevidamente.

Todavia, a r. sentença comporta um pequeno reparo, no tocante ao valor da indenização.

Com efeito, conforme decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, “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” (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Na espécie, respeitado o entendimento do Meritíssimo Juiz sentenciante, o montante da indenização fixado na respeitável sentença, isto é, R\$ 12.000,00 (doze mil reais), afigura-se excessivo, extrapolando o parâmetro adotado nesta Câmara para

indenizações desta natureza.

Neste contexto, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, a indenização por dano moral fica reduzido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados pelo autor, em decorrência desta indevida restrição cadastral que lhe foi imposta, conforme critérios adotados pelo Superior Tribunal de Justiça para indenizações desta natureza, evidenciados no seguinte julgado daquela Corte Superior:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. SÚMULA 182/STJ. NÃO INCIDÊNCIA. INDENIZAÇÃO CIVIL. DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. VALOR ARBITRADO. IRRAZOABILIDADE. AGRAVO PROVIDO”.

1. A impugnação pelo agravante dos fundamentos da decisão de inadmissão do especial impõe o afastamento da súmula 182/STJ. Decisão agravada reconsiderada.

2. Esta Corte, em casos de inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito, tem fixado a indenização por danos morais em valores equivalentes a até cinquenta salários mínimos.

2. O valor arbitrado a título de reparação de danos morais está sujeito ao controle do Superior Tribunal de Justiça, desde que seja irrisório ou exagerado, o que ocorre no presente caso em que fixado em 603 (seiscentos e três) salários mínimos, à época dos fatos.

3. Quantia reduzida para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em atenção às peculiaridades do caso em concreto, aos parâmetros jurisprudenciais pertinentes e ao primado da razoabilidade.

4. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO DE INSTRUMENTO E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL” (AgRg no Ag 1138180 / TO - Agravo Regimental no Agravo de Instrumento 2008/0284281-8 – Relator: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino - Terceira Turma – Julgado em 16/09/2010 - Data da Publicação/Fonte: DJe 28/09/2010).

Impende salientar que o montante ora fixado é o parâmetro utilizado por esta Colenda 24ª Câmara para indenizações desta

natureza, conforme se vislumbra dos seguintes julgados:

“APELAÇÃO – Ação negatória de débito cumulada com reparação por danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso da autora pretendendo a majoração da indenização por danos extrapatrimoniais – Inexigibilidade das negativas, cancelamento dos apontamentos desabonadores e condenação ao pagamento de indenização por danos morais – Matérias que transitaram em julgado por ausência de impugnação ao r. “decisum” prolatado – **Sentença que fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – As dívidas declaradas inexigíveis foram incluídas nos órgãos de proteção ao crédito no ano de 2016, tendo sido excluídas apenas após o deferimento de tutela antecipada, em 2019 - Quantum majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – Referencial adotado por esta Colenda 24ª Câmara de Direito Privado em casos análogos – Precedentes – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO**” (TJSP; Apelação Cível 1000645-90.2019.8.26.0115; Relatora: Desembargadora Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 31/03/2021; Data de Registro: 31/03/2021).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS RESTRITIVOS - Sentença de procedência, condenando os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) – Irresignação da parte autora no que diz respeito ao quantum indenizatório fixado pela r. sentença – Montante que deve ser majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a fim de atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Valor condizente com os parâmetros adotados por esta C. 24ª Câmara de Direito Privado – Sentença reformada - Recurso provido**” (TJSP; Apelação Cível 1005578-67.2019.8.26.0322; Relatora: Desembargadora Denise Andréa Martins Retamero; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2021; Data de Registro: 11/03/2021).

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte verbete: “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

No caso, a correção monetária deve ser contabilizada desde a data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Os juros moratórios deverão ser contados da citação, como determinado na r. sentença, observando a forma prevista no artigo 406 do Código Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso, para reduzir o valor da indenização a título de dano moral para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Ficam prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

Relator