



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1122804-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada NARRYL A MARIA FERREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

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), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1122804-07.2024.8.26.0100

Apelante/Apelado: Narryla Maria Ferreira dos Santos

Apelado/Apelante: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: São Paulo

Voto nº 8297

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO QUITADA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME: Apelações cíveis interpostas contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, movida por consumidora contra instituição financeira. A sentença declarou a inexigibilidade de dívida de cartão de crédito e condenou a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de reparo pelo dano moral. A autora apelou requerendo majoração da indenização. A ré, por sua vez, sustentou a validade da dívida, pleiteando a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução da indenização. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) definir se a negativação promovida pela instituição financeira possui fundamento legítimo diante da alegada quitação da dívida de cartão de crédito; (ii) estabelecer se o valor arbitrado a título de danos morais deve ser majorado ou reduzido. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A autora se enquadra como consumidora por equiparação, nos termos do art. 17 do CDC, aplicando-se o microsistema consumerista às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do STJ. (ii) Com a negativa de contratação da dívida pela autora, a instituição financeira passa a suportar o ônus da prova quanto à validade do débito, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC. (iii) Embora a contratação tenha ocorrido por meio digital, com apresentação de *selfie* e documento, o próprio documento de fls. 115 comprova a quitação da dívida, ainda que com atraso, conforme interpretação adotada pela própria instituição em resposta a consumidores em plataformas públicas. (iv) A negativação, mesmo após o pagamento da dívida, configura inscrição indevida e enseja reparação por danos morais, prescindindo de demonstração de prejuízo concreto. (v) O montante de R\$ 5.000,00 fixado a título de danos morais revela-se adequado, conforme jurisprudência do próprio órgão julgador em casos análogos, alcançando os objetivos compensatório e pedagógico sem configurar enriquecimento indevido. **IV. DISPOSITIVO:** Recursos

não providos.

Vistos.

As partes apelam da r. sentença (fls. 211/222), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “julgo parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, extinguindo o processo com resolução de mérito, fazendo-o com fundamento no art. 487, I, do CPC, para: - declarar a inexigibilidade dos débitos nos valores de R\$ 235,67 e R\$ 235,00; - condenar a parte requerida a pagar, em razão de danos morais, R\$ 5.000,00. Consectários Sobre o valor da condenação de danos morais devem incidir: - correção monetária, com termo inicial no presente arbitramento, ante a responsabilidade por danos morais (Súmula n.º 362 do STJ), considerando-se como tal a publicação desta sentença, aplicando-se os índices que constam na Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo; - juros de mora, com termo inicial na data do evento danoso, ante a responsabilidade por dano extracontratual (Súmula n.º 54), considerando-se como tal a data em que realizada a negativação, aplicando-se o percentual de 1% ao mês (art. 406, CC; art. 161, § 1.º, CTN). Sucumbência Em razão de sua sucumbência, condeno a parte requerida a pagar: - as custas e as despesas processuais, reembolsando-se eventuais dispêndios antecipados pela parte contrária (art. 82, caput e § 2.º, CPC), observados a Lei n.º 11.608/2003, as regulamentações do Tribunal de Justiça de São Paulo quanto à sua atualização monetária, e o art. 1.098, caput, das NSCGJ (“os processos findos não poderão ser arquivados sem que o escrivão judicial certifique nos autos estar integralmente paga a taxa judiciária com a respectiva vinculação da guia, os honorários devidos aos órgãos públicos ou entidades conveniadas, a multa prevista no §2º, do art. 77, do Código de Processo Civil e as contribuições, ou sem que faça extrair certidão em que sejam especificadas essas parcelas para fins de inscrição da dívida ativa”); - os honorários advocatícios sucumbenciais dos procuradores da parte contrária (art. 85, caput, CPC), os quais, considerando-se os critérios do art. 85, § 2.º, I a IV, CPC, fixo, por equidade, em R\$ 1.000,00, observado, no mais, conforme Enunciado n.º 14 da Corregedoria-Geral do Tribunal de Justiça de São Paulo, que “para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, em conformidade com

o art. 85, § 8º-A do CPC, os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil consubstanciam mero referencial, despido de caráter vinculativo”, entendimento alinhado com a jurisprudência tanto do Superior Tribunal de Justiça (cf., p. ex., STJ, AgInt no AREsp n. 2.038.616/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 10/10/2022, DJe de 21/10/2022) quanto do Tribunal de Justiça de São Paulo (cf., p. ex., TJSP; Apelação Cível 1024886-37.2023.8.26.0100; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 18/06/2024).”

A autora deseja a reforma parcial da r. sentença, para ser majorada a reparação por dano moral (fls. 225/231).

O réu deseja a reforma integral da r. sentença, pois entende ter sido provada a origem legítima da dívida negativada, mas subsidiariamente, requer redução da reparação por dano moral (fls. 232/241).

A autora deixou de recolher preparo, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 37); o réu o recolheu às fls. 242.

As partes apresentaram contrarrazões no prazo legal (fls. 247/251 e 252/261).

É o relatório.

Os recursos não comportam provimento.

A matéria a ser revisitada por este Tribunal diz respeito à validade jurídica de dívida de cartão de crédito negativada, em razão de aparente inadimplemento da consumidora.

Na hipótese processual, a autora se encontra na condição de consumidora por equiparação, na forma do artigo 17 do CDC, uma vez que a narrativa em sua petição inicial - a de que desconhece a dívida - faz com que seja, em tese, vítima de aparente defeito na prestação dos serviços bancários. Depois, o CDC é plenamente aplicável às instituições financeiras, nos termos da Súmula nº 297 do C. STJ.

Assim, diante da negativa de contratação dos serviços bancários, o ônus de refutar a versão autoral, ou seja, demonstrar a validade do contrato impugnado e do consequente inadimplemento, passou a pender sobre os ombros da instituição financeira, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Em primeiro lugar, a origem da dívida foi devidamente esclarecida: trata-se de contratação de cartão de crédito, formulada por meio virtual, visto que a instituição financeira opera exclusivamente de maneira digital, a qual foi materializada por declaração de aceite e *selfie* da autora empunhando seu documento pessoal, plenamente de acordo com a regra de informalidade da declaração de vontade constante no artigo 107 do CC. Além disso, a própria autora, em sua inicial, não negou ser cliente da instituição financeira, apenas contestou a dívida negativada.

Ressalte-se que, embora a autora alegue a existência de duas dívidas negativadas, com base em extratos oriundos de diferentes órgãos de restrição ao crédito (fls. 19/24 e 25/29), tudo indica tratar-se de uma única obrigação.

Tal conclusão decorre da coincidência do número do contrato, da ínfima diferença de centavos entre os valores apontados e do lapso de apenas um dia entre as datas, além do fato de que, por se tratar de cartão de crédito, as faturas possuem vencimento mensal, o que reforça a hipótese de unicidade da dívida.

E, como bem definiu o d. Juízo Sentenciante, referida dívida foi quitada, embora com atraso, como demonstra o documento a fls. 115. A expressão “crédito em atraso” grafada em tom verde quer dizer exatamente isso, e não a sugestão da instituição de que significaria a incidência de encargos moratórios.

Os *links* trazidos em nenhum momento se referem a tal circunstância, apenas dizem prosaicamente que uma dívida não paga no vencimento terá a incidência dos encargos da mora.

Por outro lado, em pesquisa na esfera mais administrativa do banco, verifica-se que este dá definição diversa, ao responder reclamação de consumidor (https://www.reclameaqui.com.br/nubank/credito-de-atraso_ulbzMiY8dyb57gdM/):

*“Primeiramente queremos te tranquilizar. **Todo lançamento na sua fatura que está na cor verde, não se trata de uma cobrança e sim de um ajuste a crédito/registro de pagamento.** [...] Para referência futura, reforçamos que todos os lançamentos em verde não são cobranças. Normalmente eles estão abatendo algum valor na fatura ou se tratam do registro de pagamento da fatura anterior, como informado acima. Em caso de estorno de compras feitas no cartão de crédito, o lançamento também aparece em verde.”*

Assim, provada a quitação, a negativação resulta como indevida, de modo que, em primeiro lugar, devia ser retirada dos órgãos de restrição ao crédito, tal como deferido a fls. 37/41.

O dano moral deve ser confirmado, uma vez que a simples anotação nos cadastros desabonadores decorrente de dívida indevida é suficiente para gerar abalo moral, porque uma restrição indevida ao direito de crédito do consumidor faz com que ele seja injustamente privado do exercício de direitos existenciais, já que consumir, grosso modo, equivale a existir, no atual mundo capitalista. Além disso, não há prova de que o autor ostentava outras anotações quando esta foi promovida.

Em relação à extensão do dano moral, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

Em hipótese de anotação indevida em cadastros de restrição ao crédito, esta IV Turma do Núcleo de Justiça 4.0 já entendeu ser devida a fixação no importe de R\$ 5.000,00, justamente o *quantum* fixado na r. sentença. Colaciona-se o julgado citado:

APELAÇÃO CÍVEL CONTRATO BANCÁRIO

Empréstimo consignado. Negativação de parcela do contrato que fora refinanciado pelas partes. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora. Apontamento irregular. Montante indenizatório (R\$3.000,00) que fora fixado em valor aquém dos parâmetros adotados em casos semelhantes. **Indenização pretendida excessiva (R\$10.000,00), não restando comprovada a perda de oportunidade alegada. Reparação majorada apenas para R\$5.000,00, quantia mais adequada às circunstâncias dos provido.** (destaques meus). autos. Recurso parcialmente

AC nº 1003854-79.2022.8.26.0368; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos, nos termos acima debatidos.

Nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência do Patrono da parte autora para R\$ 1.500,00.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

Domingos de Siqueira Frascino

Relator