



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000409292

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1002267-13.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIRCE RESAGHI FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados HOEPERS RECUPERADORA DE CREDITO S/A e BANCO LOSANGO S.A. - BANCO MULTIPLO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 48687

Apelação nº 1002267-13.2024.8.26.0704

Comarca de São Paulo

Apelante: **DIRCE RESAGHI FERREIRA**

Apelados: **HOEPERS RECUPERADORA DE CRÉDITO S.A. e BANCO LOSANGO S.A. – BANCO MÚLTIPLO**

Juíza de Direito: Luciane Cristina Silva Tavares

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. A autora ajuizou ação visando a declaração de inexigibilidade de débito e indenização por dano moral, alegando desconhecer a origem do débito e não ter autorizado o compartilhamento de seus dados pessoais. A sentença de primeira instância julgou improcedentes os pedidos, levando a autora a apelar.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a existência de relação jurídica que justifique o débito e (ii) a ocorrência de dano moral em razão da negativação indevida do nome da autora.

III. Razões de Decidir

3. A instituição financeira ré não comprovou a contratação do débito, não se desincumbindo do ônus da prova, conforme artigo 373, II, do CPC.

4. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, com base na teoria do risco profissional, conforme Súmula 479 do STJ, devido à falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido. Declarada a inexigibilidade do débito e condenada a instituição financeira ao pagamento de indenização por dano moral.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias. 2. A inexigibilidade de débito não comprovado pela instituição financeira.

Legislação Citada:

Constituição Federal/1988, artigo. 37, § 6º; Código de Processo Civil, artigo. 373, II; Código Civil, artigo. 927, parágrafo único.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

1:- Trata-se de ação de declaração de inexigibilidade de débito infirmado pela requerente, cumulada com indenização por dano moral decorrente da inscrição do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito e indevido compartilhamento de seus dados pessoais. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: *Dirce Resaghi Ferreira ajuizou ação de Procedimento Comum Cível em face de Hoepers Recuperadora de Crédito S.a. e outro, todos devidamente qualificados. Relata a requerente que seu nome foi negativado em virtude do contrato nº 030107900014164-1, no valor de R\$ 9.590,01, porém sustenta que desconhece a origem e a legitimidade do débito, e que não*



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorizou a divulgação de seus dados pessoais para fins de cessão de crédito e/ou inclusão de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Requer que seja declarado ilegal o ato de compartilhamento de seus dados pessoais, bem como condenados os requeridos na obrigação de fazer consistente em remover a inscrição inserida, além do pagamento de indenização pelos danos morais sofridos, estimados em R\$ 62.000,00. A inicial veio acompanhada dos documentos de fls. 74/94. Às fls. 95/96 foi deferida a gratuidade processual a autora. Devidamente citada, às fls. 107/114 a requerida Hoepers apresentou contestação na qual alega, em síntese, que o débito se refere a um termo de cessão de crédito firmado com o Banco Losango S.A., relativo a um empréstimo pessoal contraído e não pago pela autora. Afirma que o contrato originário firmado pela requerente e o cedente é válido e eficaz, bem como legítima a cobrança, realizada no exercício regular de direito. Afirma, ainda, que a plataforma "Serasa Limpa Nome não se confunde com cadastrado de negativados. Afirma, por fim, que desnecessária a notificação do devedor quanto à cessão de crédito realizada, não havendo que se falar em violação de dados pessoais. Nega a existência de danos morais e pugna, ao fim, pela total improcedência dos pedidos. Também citado, às fls. 107/114 o requerido Banco Losango apresentou contestação na qual alega, em preliminar, inépcia da inicial. No mérito defende, em síntese, que o débito se refere a um empréstimo pessoal contraído e não pago pela autora. Afirma que o contrato firmado com a requerente é válido e eficaz, bem como legítima a cobrança, realizada no exercício regular de direito. Afirma, ainda, que a plataforma "Serasa Limpa Nome" não se confunde com cadastrado de negativados. Alega, por fim, que desnecessária a notificação do devedor quanto à cessão de crédito realizada, não havendo que se falar em violação de dados pessoais. Nega a existência de danos morais e pugna, ao fim, pela total improcedência dos pedidos. Houve réplica (fls. 159/199)."

A r. sentença de fls. 218/223 julgou improcedente o pedido inicial. Consta do dispositivo "Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos formulados na petição inicial. Sucumbente, arcará a parte autora com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes últimos fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atribuído à causa, nos termos do artigo 85, caput e § 2º, do Código de Processo Civil, observando-se, em relação a esta, a suspensão decorrente da gratuidade da justiça concedida (art. 98, §3º, do CPC)".

Apela a autora, requerendo a reforma da sentença a fim de declarar a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexigibilidade do débito e arbitrar indenização por dano moral requerida na inicial, além da condenação da parte contrária ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. Ademais, sustenta que a suposta cessão de crédito não restou comprovada (fls. 230/261).

O recurso foi recebido a fls. 351 e apresentadas contrarrazões a fls. 272/280.

É o relatório.

2:- A requerente alega não ter contraído o débito referente à relação jurídica descrita na petição inicial.

À instituição financeira ré incumbia a demonstração inequívoca de que a contratação ensejadora dos indevidos débitos de fato se realizou, bastando para tanto que trouxesse aos autos o instrumento correspondente devidamente subscrito pela parte autora, ou ainda, prova cabal da contratação informal.

Tal prova, contudo, não veio ao processo, não se podendo exigir que a parte autora comprove que não celebrou o contrato, pois se estaria exigindo prova negativa, proceder vedado no ordenamento jurídico processual vigente. Essa espécie de prova, também conhecida como “*diabolica probato*” é impossível de ser realizada. “*Provar o nada é nada provar*”.

Assim, consoante dispõe o artigo 373, do Código de Processo Civil:

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, in Instituições de Direito Processual Civil, Vol. III, 3ª ed., Malheiros, 2003, pág. 71:

“Ônus da prova é o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo”.

Adiante, prossegue:

“Segundo o art. 333 do Código de Processo Civil, cabe ao autor a prova relativa aos fatos constitutivos de seu alegado direito (inc. I) e ao réu, a dos fatos que de algum modo atuem ou tenham atuado sobre o direito alegado pelo autor, seja impedindo que ele se formasse, seja modificando-o ou mesmo extinguindo-o (inc. II; fatos impeditivos, modificativos ou extintivos – supra, n. 524). A síntese dessas disposições consiste na regra de que o ônus da prova incumbe à parte que tiver interesse no reconhecimento do fato a ser provado (Chiovenda), ou seja, àquela que se beneficie desse reconhecimento; essa fórmula coloca adequadamente o tema do onus probandi no quadro do interesse como mola propulsora da efetiva participação dos litigantes, segundo o empenho de cada um em obter vitória. (...)”
(atual artigo 373, anotamos).

Os documentos trazidos aos autos, produzidos unilateralmente pela parte ré, não têm o condão de, por si só, demonstrar inequivocamente que a parte autora celebrou a contratação objeto de questionamento.

Não tendo a instituição financeira ré se desincumbido do ônus de comprovar a contratação infirmada pela parte requerente, dá-se por desatendido o inciso II, do artigo 373, do Código de Processo Civil, e tem-se por imperioso o reconhecimento da inexistência da relação jurídica descrita na exordial ensejadora dos indevidos descontos nos seus proventos, bem como o dever de ressarcidor da instituição financeira ré.

Importante registrar que não é incomum que ocorram fraudes em sistemas bancários informatizados, seja com apresentação de documentos falsificados, seja com clonagem de cartão e de senha, comportando guarida a alegação da parte autora de não celebração do contrato, à míngua de qualquer prova produzida pela instituição financeira ré em sentido contrário.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, não tendo sido demonstrada a culpa da parte requerente, a responsabilidade da instituição financeira ré, no caso dos autos, é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

Nesse sentido, importante a transcrição da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A superioridade econômica e tecnológica das instituições financeiras possibilita-lhes condições para, senão evitar, pelo menos atenuar a fraude, sendo o legítimo proprietário dos dados usurpados, verdadeira vítima do sistema que o próprio estabelecimento criou para a abertura de contas.

Ao caso se aplica a teoria do risco profissional, já que a legislação brasileira não a proíbe expressamente e, juntamente com a doutrina e a jurisprudência, a admite na hipótese retratada nos autos.

O legislador constituinte (artigo 192) equiparou os serviços bancários à categoria de “*serviço público*”, razão pela qual se aplicam às instituições financeiras a teoria do risco profissional, modalidade de responsabilidade objetiva prevista no artigo 37, § 6º, da Constituição Federal.

Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim se posicionando.

O Supremo Tribunal Federal adotou esta teoria já em 1942, por ocasião do julgamento do recurso extraordinário nº 3.876/SP, que deu ensejo à Súmula 28, que preconiza a responsabilidade civil das instituições financeiras com fundamento na teoria do risco profissional pelo pagamento de cheque falsificado. Assim, também, o parágrafo único do artigo 39, da Lei do



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cheque (Lei nº 7.357/85).

Entretanto, ainda que não se aplicasse a teoria do risco profissional, nem assim teria razão a instituição financeira ré.

É inegável que as instituições financeiras prestam serviços especializados, pelos quais são remuneradas, razão pela qual devem sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes.

E segundo Sérgio Carlos Covello, justifica-se o maior rigor na apreciação da responsabilidade das instituições financeiras:

“A tendência do direito na maioria dos povos cultos é apreciar com rigor a responsabilidade dos estabelecimentos bancários por serem empresas especializadas na prestação de serviços enumerados e, portanto, com o dever acentuado de bem desempenhar o seu mister” (Responsabilidade dos bancos pelo pagamento de cheques falsos e falsificados, Responsabilidade Civil, coordenação de Yussef Said Cahali, Saraiva, 1984, p.259).

Não resta dúvida sobre a falha na prestação do serviço oferecido pela instituição financeira ré, mostrando-se inevitável o reconhecimento da inexigibilidade do débito objeto da lide, não cabendo sequer a cogitação de ilegitimidade passiva por ato de terceiro.

Ademais, a cessão de crédito também não foi comprovada pelo banco corréu.

3:- Subsiste a questão da ocorrência —ou não— do dano moral.

Como ensina Carlos Roberto Gonçalves (in Direito das Obrigações - Parte Especial, livro 6, tomo II, Saraiva, 2002, pág. 92):

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos arts. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado, dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”.

O entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável, aquilo que o homem médio aceita como fato comum da sua vida, levando em conta ainda as suas qualidades, defeitos e virtudes, tudo isso desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

Para que se possa falar em dano moral, é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade; seu sentimento de dignidade; passe por dor, humilhação, constrangimentos; é preciso que tenha os seus sentimentos violados. E tal avaliação só é possível de forma subjetiva, na análise de caso específico.

Como, no caso em análise, o pedido de indenização tem como fundamento a indevida negativação do nome da parte requerente, a jurisprudência tem entendido que a caracterização do dano moral prescinde de prova objetiva do dano, sendo suficiente para gerar o dever de indenizar a demonstração da existência do registro.

Portanto, havendo nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira ré e o indevido registro desabonador do nome da parte autora, restou configurado o dano moral presumido, pacificamente adotado pela jurisprudência.

Tendo a parte requerente verificado verdadeiro abalo moral e não mero dissabor com a indevida negativação de seu nome, em patente ilicitude verificada na conduta da instituição financeira ré, mormente no que se refere ao dever de cuidado, e não se verificando também na espécie nenhuma das hipóteses excludentes do dever de indenizar, deve ela responder pelo prejuízo extrapatrimonial que causou.

4:- Quanto ao montante estabelecido a título de indenização por dano moral, inexistente regulação normativa para sua fixação. No entanto, o valor da reparação deve ser correspondente à lesão, de forma não só a compensá-la, mas também a impor sanção ao ofensor que



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o incite a rever seu procedimento, obstando-se a recalcitrância.

Ora, tendo a reparação natureza jurídica dúplice, quando do arbitramento do montante indenizatório deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a repercussão do fato lesivo no meio social; a condição econômica, social e política tanto do lesante quanto do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a configuração do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

Em outras palavras, o valor deve ser estabelecido segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir a leniência do lesante e o enriquecimento ilícito do lesado.

No caso em exame, tendo em vista os critérios acima referidos, o grau de culpa da parte requerida, a repercussão e a duração do evento danoso e em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tem-se que o montante de R\$ 5.000,00 a título de indenização afigura-se adequado.

5:- Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para, julgando-se procedente a ação:

a) declarar inexigível o débito descrito na petição inicial;

b) condenar a instituição financeira ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, o qual deverá ser atualizado pelos índices do IPCA a partir da data do acórdão e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês, a partir do evento danoso, pois se trata de responsabilidade civil extracontratual, até a data da vigência da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), quando passará a incidir a taxa SELIC menos IPCA.

Arcará ainda a instituição financeira ré com custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora arbitrados em 15% sobre o proveito econômico obtido pela requerente atualizado (valor do débito declarado inexigível somado ao montante condenatório), nos termos dos § 2º, do artigo 85, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registra-se que assim o é, porquanto a demanda tem dupla natureza jurídica: declaratória e indenizatória.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator