



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011102-44.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada JOSENILDA CÂNDIDA FARIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente), CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011102-44.2024.8.26.0007

Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelado: Josenilda Cândida Farias

Juiz de Direito: Daniel Fabretti

Comarca: São Paulo – Foro Regional VII – Itaquera – 5ª Vara Cível

Voto nº 18.255

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Contrato de cartão de crédito – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Autora que pagou a fatura do cartão de crédito em atraso, mas continuou recebendo cobranças relativas ao débito já quitado – Instituição financeira ré, de seu turno, que não demonstrou a regularidade da cobrança – Falha na prestação dos serviços evidenciada – Declaração de inexigibilidade do débito que era de rigor – Restituição que deve se dar na forma simples – Danos morais configurados – Indenização reduzida para R\$ 3.000,00, que se mostra razoável e proporcional ao caso concreto – Sentença reformada em parte – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de sentença (fls. 238/242), cujo relatório se adota, que, em sede de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Josenilda Cândida Farias em face de Itaú Unibanco Holding S/A, julgou parcialmente procedentes os pedidos, para “a) *declarar inexigível o valor de R\$ 1.069,52 em razão do pagamento efetuado pela autora em 08/01/2024, excluindo-se o valor e encargos correspondentes; b) condenar o requerido a proceder a devolução do valor pago em duplicidade pela autora, acrescido dos encargos bancários praticados, com correção monetária e juros legais, do ajuizamento da ação; c) condenar o requerido, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$ 10.000,00, valor deverá ser atualizado a partir desta data e acrescidos de juros legais, do trânsito em julgado; d) proceder a exclusão dos órgãos de proteção ao crédito referente ao débito tratado nestes autos*”. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento

de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, recorre o réu (fls. 343/351), aduzindo, em síntese, a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Aduz que a parte autora não teria comprovado o efetivo pagamento da fatura, limitando-se a alegar que a quitação foi realizada por intermédio da conta bancária de sua filha, sem, contudo, anexar extrato ou comprovante bancário correspondente. Argumenta que foram realizadas buscas internas para a localização da transação alegada, não tendo sido encontrados registros da quitação. Impugna, ainda, a declaração de inexigibilidade do débito, pois, inexistindo prova do pagamento, a cobrança revelar-se-ia legítima, decorrente do exercício regular do direito. Impugna também a repetição do indébito e a condenação ao pagamento de danos morais, por entender que não restou demonstrado qualquer abalo à esfera íntima da autora, além de alegar a regularidade da negativação. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor fixado a título de danos morais, com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O recurso é tempestivo e devidamente preparado (fl. 353).

Intimada, a autora apresentou contrarrazões (fls. 357/371).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Na exordial, narra a autora que realizou o pagamento de fatura de cartão de crédito, no valor de R\$ 1.069,52 e com vencimento previsto para 01/01/2024, em 08/01/2024, por meio de transferência bancária efetuada a partir da conta corrente de sua filha. Posteriormente, ao receber a fatura do mês de fevereiro de 2024, verificou que o valor pago anteriormente não havia sido reconhecido.

Nesse ínterim, relata a autora que entrou em contato com o serviço de atendimento da instituição financeira, ocasião em que lhe foi orientado a efetuar novo pagamento, incluindo o valor principal e os encargos moratórios, para que fosse possível a análise do caso e, eventualmente, o estorno do valor já quitado. Alegando

boa-fé e intenção de resolver a pendência, a autora realizou o pagamento conforme solicitado em 02/02/2024.

Entretanto, mesmo após o segundo pagamento, a cobrança referente à fatura de janeiro de 2024 teria persistido, inclusive com incidência de novos encargos. A parte autora requereu resposta formal da instituição, que, por meio de correspondência encaminhada em 20/03/2024, confirmou que o pagamento realizado em 08/01/2024 não havia sido concluído por uma “falha operacional pontual”, reiterando que, para viabilizar a regularização, seria necessário o pagamento integral do título em aberto.

A autora, aposentada e hipossuficiente, sustenta que a exigência de pagamento em duplicidade representa ônus excessivo, tornando inviável a quitação dos valores cobrados. Alega, ademais, que os encargos moratórios cobrados não correspondem ao período efetivo de atraso. Assevera ter sofrido o abalo emocional, o qual foi agravado por reiteradas ligações de cobrança direcionadas a seus familiares. Forte em tais premissas, requer a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação da requerida ao pagamento de danos materiais e morais.

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 64/70), aduzindo, em síntese, a inexistência de dano indenizável, justificada pela não comprovação de qualquer prejuízo que justificasse reparação por dano moral. Alega não haver provas do pagamento da fatura alegadamente quitada, razão pela qual não se poderia imputar falha na prestação de serviço. Ressalta que, após análise interna, não foi localizado qualquer registro da transação, inexistindo, assim, comprovação de adimplemento por parte da autora. Sustenta a regularidade da inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, por se tratar do exercício legítimo do direito de cobrança, em razão de inadimplemento contratual. Por fim, requer a improcedência dos pedidos iniciais, sustentando a ausência dos requisitos legais para a inversão do ônus da prova, e pede a condenação da autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

Após manifestação em réplica (fls. 223/232), sobreveio a r. sentença

(fls. 238/242), nos termos já relatados.

Por proêmio, emerge como fato incontroverso a existência de relação de consumo, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nessa senda, a situação fática aduzida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar concorrência de fatos.

Forte em tais premissas, a prova da regularidade das cobranças deveria ter sido produzida pelo réu, fornecedor dos serviços, conforme dispõe o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, designadamente porque se afigura impraticável a produção de prova negativa por parte da autora.

E, no caso dos autos, o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia em demonstrar a legitimidade da cobrança.

Compulsando os autos, verifica-se que a irresignação inicial da autora se refere à cobrança em duplicidade da fatura de cartão de crédito paga com atraso, redundando em cobrança abusiva dos encargos moratórios.

Inobstante, o réu argumentou pela legitimidade das cobranças, aduzindo a ausência de comprovação de pagamento e impossibilidade de devolução do valor exigido, uma vez que a cobrança se mostrava devida. Impugna também a condenação por danos morais, por entender que as alegações de abalos psicológicos limitaram-se a relatos genéricos, desacompanhadas de elementos probatórios aptos a evidenciar efetivo sofrimento ou violação aos direitos da personalidade.

Ocorre que, compulsando os autos, verifica-se que a autora cumpriu com a obrigação de pagamento da fatura do cartão de crédito, no valor de R\$ 1.069,52, ainda que seis dias após o vencimento do boleto de cobrança, como se extrai das fls. 19/25.

Ocorre que, mesmo tendo realizado o pagamento devido, o valor continuou constando em aberto no mês seguinte (fl. 26).

Assim, embora com atraso, é cediço que o débito referente ao mês de janeiro de 2024 foi devidamente adimplido, o que tornou indevida a cobrança posterior e a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

Dessa forma, à luz dos elementos carreados aos autos, a instituição financeira não comprovou a existência do débito, sendo de rigor o reconhecimento da sua inexigibilidade.

Destarte, é incontornável a conclusão de que devem ser devolvidos os valores pagos a maior pela autora, relativos aos encargos moratórios cobrados em excesso.

Todavia, incabível a restituição em dobro. Não verifico a violação ao princípio da boa-fé objetiva, pois o réu efetuou a cobrança conforme os termos contratuais, o que afasta o descumprimento do referido *standard*, em consonância com a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, recentemente, estabeleceu que “*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art. 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta arbitrária à boa-fé objetiva*” (EAREsp. nº 676.608, Corte Especial, Rel. Min. Og Fernandes, j. 21/10/2020).

Deveras, a falha no sistema da instituição financeira em decorrência do atraso no pagamento evidencia a inexistência de dolo por parte do banco réu, eis que, conquanto reconhecida a sua falha, esta realizou as cobranças por reputar que não havia ocorrido o pagamento, caracterizando, pois, engano justificável.

Sob outro vértice, para além da inexistência do débito, cumpre observar que se verificou o propalado dano moral.

Em hipóteses como a dos autos, a lesão extrapatrimonial é caracterizada pela ofensa à reputação da vítima, quando, em decorrência da cobrança,

o consumidor é exposto a constrangimentos indevidos, como o bloqueio de seu cartão ou a realização de cobranças excessivas ou vexatórias.

No caso dos autos, restou demonstrado que a requerente recebeu ligações insistentes de cobrança pela requerida, mesmo já tendo quitado o débito e mesmo tendo entrado em contato com os prepostos da ré informando a respeito da situação (fls. 24/25). Ademais, a própria instituição financeira afirmou que a autora ficou impossibilitada de utilizar seu cartão de crédito (fl. 347) em virtude da falha na prestação do serviço.

Com efeito, não há dúvida de que a cobrança indevida, por período relevante, é circunstância manifestamente constrangedora e aflitiva, no elenco do denominado direito geral de personalidade, superando a esfera dos meros aborrecimentos quotidianos.

Nada obstante a autora tenha realizado o pagamento seis úteis dias após o prazo vencimento, certo é que o valor foi efetivamente pago (fl. 19/24), e não pode estar sujeito a nova cobrança.

Por outro lado, não há notícia nos autos de que o nome da autora foi inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

Configurado, pois, o dano moral, para a sua mensuração, há que se sopesar a conduta das partes, a intensidade e duração do dano, bem como o denominado valor desestímulo, destinado a dissuadir o ofensor de igual prática no futuro. (Nesse sentido, *Le Tourneau e Cadiet, Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

Com fulcro em tais premissas, em cotejo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e o correlato subprincípio da proibição do excesso, a compensar os abalos experimentados pela autora, sem constituir enriquecimento sem causa e emprestando, igualmente, caráter preventivo ao instituto, reputo adequada a redução do montante arbitrado em sentença para R\$ 3.000,00.

Com efeito, notadamente por não ter havido apontamento de débitos

nos cadastros de inadimplentes, não se vislumbra maiores violações a seus direitos da personalidade que justificassem a majoração da indenização no valor requerido pela autora.

Ante o exposto, e **dou parcial provimento ao recurso do réu**, a fim de: (i) afastar o dever de restituição em dobro dos valores cobrados em excesso, o que deverá ocorrer de forma simples; e (ii) reduzir o valor da condenação a título de danos morais para R\$ 3.0009,00.

Por fim, esclareço que deixo de majorar a verba honorária devida pelas partes em favor da parte adversa, uma vez que não se fazem presentes os requisitos exigidos pelo Col. Superior Tribunal de Justiça, notadamente o não conhecimento ou desprovimento integral do recurso do autor e a fixação desde a origem (AgInt nos EREsp 1539725/DF, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator