



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000410468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002187-96.2024.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que são apelantes PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A e BANCO ORIGINAL S/A, é apelada CAROLLINE APARECIDA RODRIGUES GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002187-96.2024.8.26.0462

APELANTE: PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A E BANCO ORIGINAL S/A

APELADO: CAROLLINE APARECIDA RODRIGUES GONÇALVES

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL DO FORO DE POÁ

VOTO Nº 15.245

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DOS RÉUS IMPROVIDO.

CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO. PARCELAMENTO DO SALDO DA FATURA. PARCELAMENTO RECONHECIDO E ACEITO PELOS RÉUS. INCLUSÃO DO NOME DO CONSUMIDOR EM BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação de indenização. Sentença de procedência. Recurso dos réus. **Primeiro, reconhece-se a falha no serviço bancário.** Autora que decidiu parcelar a fatura do cartão de crédito referente ao mês de março de 2024, efetuando dois pagamentos: um adiantamento, no valor de R\$ 211,00, em 19/03/2024 e de 652,82, em 15/04/2024 (fls. 39 e 41). Réus que foram informados acerca da forma de parcelamento realizado pela autora e que acusaram o recebimento dos valores. Autora que parcelou o saldo da fatura com o anuência e ciência dos réus, de acordo com a Resolução CMN nº 4.549/2017 do Banco Central do Brasil. Inexistência de inadimplemento pela autora. Se a dívida oriunda daquela fatura era objeto de parcelamento, evidente a falha dos réus, ao incluírem o nome da autora nos bancos de dados de proteção ao crédito. **Segundo, restaram configurados os danos morais.** A autora buscou o parcelamento da fatura, pagando valor superior àquele informado (em fatura) para que o parcelamento ocorresse, justamente para evitar os negativos efeitos da inadimplência. Entretanto, ainda assim, teve seu nome inscrito nos bancos de dados de proteção ao crédito pelos réus. Danos morais "in re ipsa". Valor de indenização arbitrado em R\$ 5.000,00, que se mostrou razoável e proporcional, sendo admitido por esta Turma Julgadora em situações semelhantes. **E terceiro, mantém-se os honorários advocatícios na forma como fixados em primeiro grau.** Redução indevida. Honorários fixados em observância ao art. 85, § 2º do CPC. Montante proporcional ao trabalho realizado, notadamente em razão da rejeição do recurso dos réus em segundo grau. **Ação julgada procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória movida por CAROLLINE APARECIDA RODRIGUES GONÇALVES em face de PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A E BANCO ORIGINAL S/A.

A r. Sentença (fls. 285/288) julgou **procedente a ação**, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: *"Pelo conjunto probatório dos autos, verifica-se que, antes do vencimento da fatura de março/2024, no valor de R\$ 2.245,43, a autora realizou o pagamento parcial de R\$ 211,00 (fl. 39), e, no dia 15/04/2024, efetuou o parcelamento no valor de R\$ 652,82 (fl. 41), correspondente à entrada estabelecida na referida fatura. No entanto, seu nome foi incluído no cadastro de inadimplentes (fls. 78/79). Por outro lado, a parte ré reconhece a inclusão do nome da autora no cadastro de inadimplentes, com base no exercício regular de um direito, justificando que "para ser gerado no sistema, o cliente deve efetuar o pagamento do valor exato da entrada", sendo que, ao pagar R\$ 652,82, a autora não teve o parcelamento efetivado, pois a soma do valor pago em 19/03/24 (R\$ 211,00) e em 15/04/24 (R\$ 652,82) superou o valor da entrada selecionada pela cliente (fl. 123/124). Entretanto, tal argumentação não merece acolhimento. Verifica-se que a autora, antes da inclusão de seu nome nos cadastros de inadimplentes, buscou resolver a questão diretamente com a demandada (fls. 45/73), mas, mesmo assim, teve seu nome negativado. Tal comportamento demonstra evidente falha no serviço prestado, conquanto seja dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibilizam ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir falhas ou condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa- é que regem as relações de consumo. Note-se que, para afastar sua responsabilidade - aferida aqui de maneira objetiva caberia à ré demonstrar que adotou as devidas cautelas, verificando no sistema o pagamento parcial da fatura e o parcelamento realizado, uma vez que a autora não tinha como supor que o pagamento parcial de R\$ 211,00 impediria o parcelamento, especialmente considerando que ela seguiu as instruções de pagamento e efetuou os valores conforme indicado. Imperioso, portanto, o acolhimento da versão fática apresentada pela autora, com o consequente reconhecimento do dever de compelir as rés a cumprirem a obrigação de fazer, consistente no abatimento do valor de R\$ 863,82, correspondente aos adiantamentos realizados (fls. 39 e 41), bem como na efetivação do parcelamento da fatura do mês de março/2024, conforme as condições previamente estabelecidas. Caracterizada a responsabilidade da parte ré, evidente a repercussão negativa gerada manutenção do nome da autora em cadastros de inadimplência após o pagamento da dívida, medida que afeta sua honra objetiva e traz angústia que preza pela boa imagem perante seu círculo social. Outrossim, a falha constatada, aliada ao penoso e frustrante procedimento imposto ao consumidor para regularização da questão, se mostram suficientes para ultrapassar os limites do aceitável, do mero aborrecimento, de modo que a lesão subjetiva surge como consequência inexorável, restando configurado o dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. Resta, por fim, a análise do quantum indenizatório. Conforme entendimento firmado pelos Tribunais Superiores, deve o valor ser estipulado de forma a atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e*

punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica). Tomando-se por base aspectos do caso concreto - extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos - julgo adequado o valor de R\$ 5.000,00, porquanto proporcional ao abalo sofrido e condizente com as diretivas acima expostas. Ante o exposto, JULGO EXTINTO O PROCESSO, sem resolução de mérito, em relação ao pedido de exclusão da negativação indevida do nome da parte autora, haja vista a falta de interesse de agir, consubstanciada na perda do objeto, nos termos do artigo 485, VI, do Código de Processo Civil. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente ação, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar as rés, solidariamente, a: i) proceder ao abatimento do valor de R\$ 863,82, correspondente aos adiantamentos realizados (fls. 39 e 41), e efetivar o parcelamento da fatura do mês de março/2024, conforme as condições originalmente pactuadas; ii) pagar à parte autora a quantia de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, com acréscimo de juros de mora a partir da data da citação e correção monetária a partir do presente arbitramento. Em virtude de sua sucumbência, caberá às requeridas o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor de condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Oportunamente, archive-se os autos. P.R.I."

Os réus interuseram **apelação** (fls. 291/310). Em síntese, sustentaram inexistir falha no serviço bancário, tendo em vista que a autora procedeu de maneira equivocada ao tentar parcelar a fatura do cartão de crédito. Alegaram a inexistência de dano moral e impugnaram o valor indenizatório fixado em primeiro grau. Insurgiram-se, ainda, contra os honorários fixados na origem.

A autora ofertou **contrarrrazões** (fls. 316/327).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado e tempestivo. Preparo recursal regularmente recolhido (fls. 311/312).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

1. Do parcelamento da fatura

Em sua petição inicial (fls. 1/22), a autora sustentou, em síntese, que recebeu fatura de cartão de crédito, com vencimento em 25/03/2024, no valor de R\$ 2.245,43. Narrou que em 19/03/2024, efetuou um adiantamento de R\$ 211,00 e, posteriormente, decidiu parcelar o saldo restante, pagando a primeira parcela de R\$ 652,80 em 15/04/2024. No entanto, os sistemas dos réus não lograram reconhecer o parcelamento, de forma que o adiantamento realizado foi tido apenas como parcelamento parcial da fatura de março. Alegou que, diante das inconsistências sistêmicas verificadas e mesmo após contato com os réus, teve seu nome inscrito nos arquivos de consumo. Diante de tal quadro, pediu fosse abatido o valor de R\$ 863,82 das faturas futuras, bem como fosse o réu condenado a realizar o parcelamento da fatura do mês de março, além de sua condenação ao pagamento de danos morais.

Os réus ofertaram contestação (fls. 111/140). Preliminarmente, alegaram a ilegitimidade do réu Banco Original e sustentaram a perda do objeto. No mérito, alegaram que todos os pagamentos realizados foram reconhecidos pelo sistema e que para que o parcelamento fosse aceito, a autora deveria ter realizado o pagamento do valor exato indicado na fatura. Alegaram a inexistência de ato ilícito e de dano moral indenizável. Requereram a extinção da ação sem resolução de mérito ou sua improcedência.

Passo a analisar os fatos controvertidos e o conjunto probatório.

Evidente a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI).

No caso dos autos, deve-se destacar, que se poderia até cogitar do não conhecimento do recurso dos réus, por violação ao princípio da dialeticidade.

Com efeito, as alegações trazidas em sede recursal (especialmente às fls. 301 e seguintes), muito mais se observou a existência

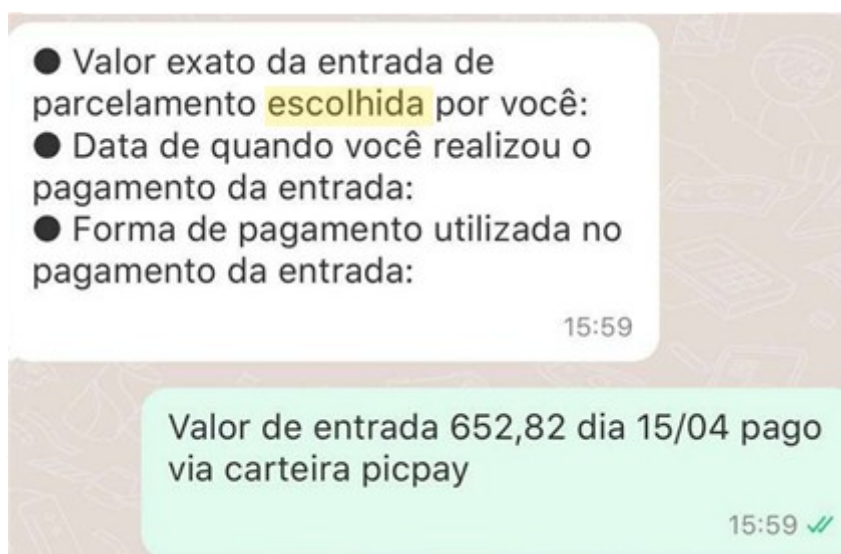
de alegações voltadas a eventual exigibilidade do débito (ponto jamais suscitado pela autora) do que, propriamente, a falha no serviço bancário que possibilitou a inscrição do nome da autora nos arquivos de consumo.

De toda forma, a r. sentença deve ser mantida.

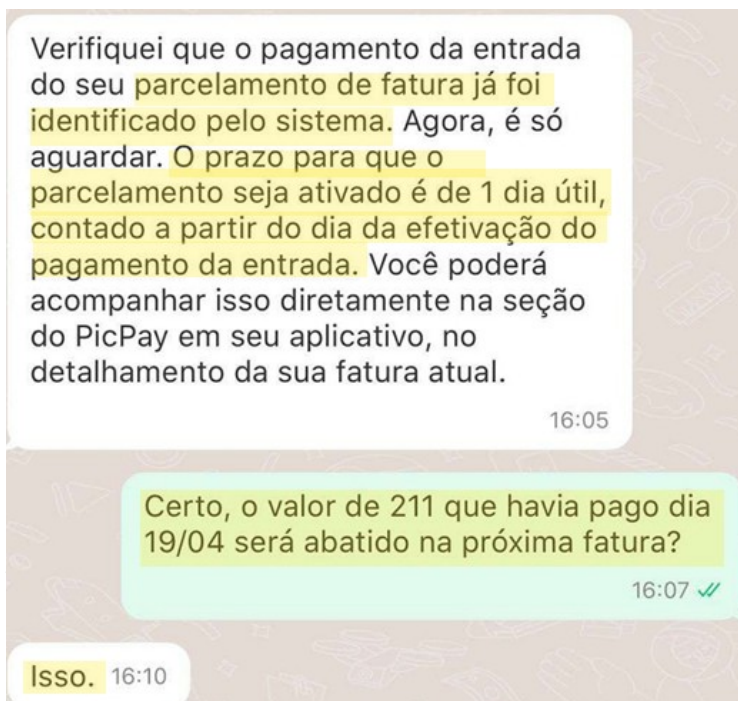
Verificou-se dos autos que a autora, ao receber a fatura de cartão de crédito com vencimento em março de 2023, realizou um adiantamento, no valor de R\$ 211,00, em 19/03/2024 e de 652,82, em 15/04/2024 (fls. 39 e 41).

Muito embora pudesse ser cogitado que o pagamento fracionado, realizado (em parte) no mês posterior ao vencimento da fatura que se pretendia parcelar, tivesse o condão de afastar o dano alegado pela autora, as provas dos autos demonstraram, de maneira incontestada, a falha no sistema dos réus.

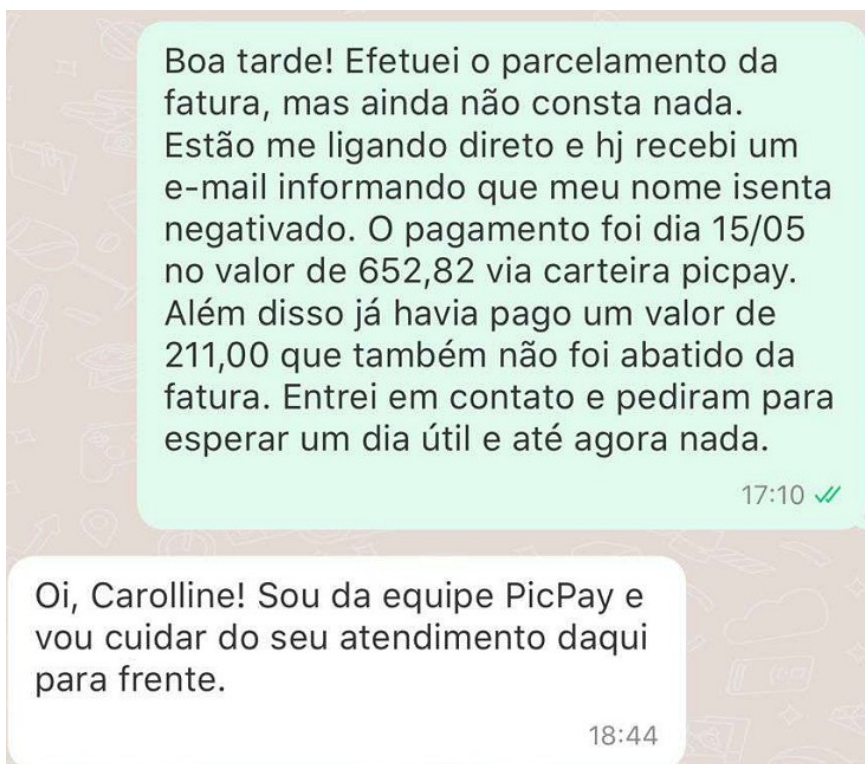
Isso porque, a autora entrou em contato com a ré PICPAY e informou a realização do pagamento da entrada do parcelamento – entrada aliás, que poderia ser ESCOLHIDA pela autora (fl. 46):

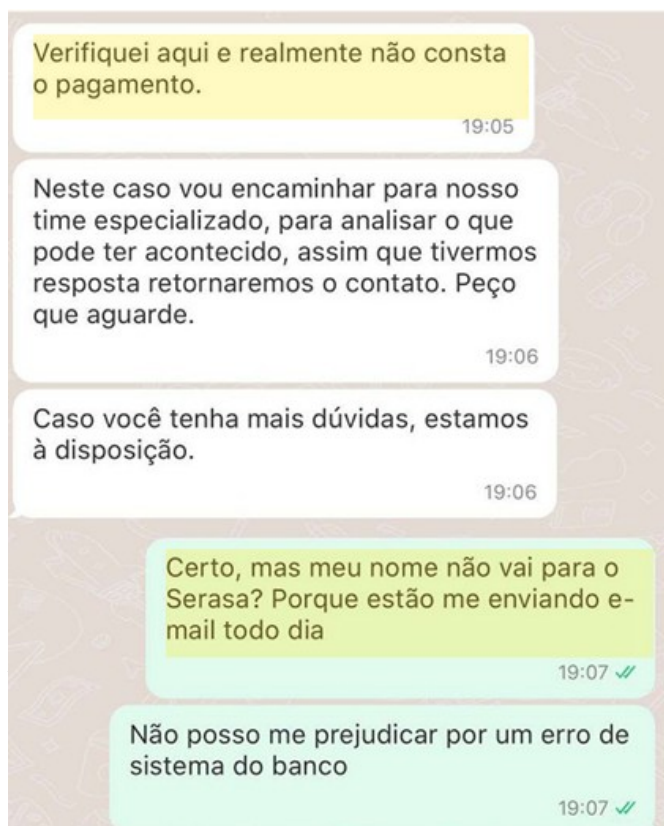


A própria ré PICPAY acusou o pagamento da entrada, informando que o parcelamento seria ativado em até um dia útil (fl. 48):



E a autora continuou em intenso contato com a ré, para informar acerca da inexistência do parcelamento, ao passo em que, posteriormente, a própria ré (PICPAY) assume não mais constar qualquer pagamento em seu sistema (fls. 51/52):





Isto é, os réus possibilitaram à autora a realização do parcelamento, nos moldes realizados.

E, devidamente informados, cabia aos réus providenciarem a regularização do parcelamento e até mesmo, em postura de boa-fé, evitar inscrever o nome da autora nos arquivos de consumo até a solução da celeuma.

Insista-se: a autora parcelou o saldo da fatura com a anuência e ciência dos réus, bem como de acordo com a Resolução CMN nº 4.549/2017 do Banco Central do Brasil. O contrato de cartão de crédito continuava em plena eficácia. Não havia inadimplemento pela autora. Se a dívida oriunda daquela fatura era objeto de parcelamento, evidente a falha dos réus, ao incluírem o nome da autora nos bancos de dados dos órgãos de proteção ao crédito.

Em situação semelhante, embora com outros contornos, confira-se precedente desta Turma julgadora, quando da apreciação da Apelação Cível 1021535-89.2019.8.26.0005, de minha relatoria, julgado em 24/06/2021, cuja ementa a seguir se destaca:

"OBRIGAÇÃO DE FAZER. CONTRATO BANCÁRIO. PARCELAMENTO DO SALDO DA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO. PARCELA QUITADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INCLUSÃO DO NOME DO CONSUMIDOR EM

BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. BLOQUEIO DO CARTÃO DE CRÉDITO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. A autora recebeu oferta do réu para parcelar o saldo da fatura do cartão de crédito vencida em 25/02/2019, na forma da Resolução CMN nº 4.549/2017 do BACEN. Não havia inadimplemento contratual, mas apenas financiamento do saldo da fatura em 03 parcelas. E, conquanto o pagamento tenha sido fracionado, ele foi realizado no prazo e no valor pactuado (fls. 32/33). Ou seja, houve falha no sistema do banco. De qualquer forma, ainda que assim não fosse, a autora entrou em contato com o banco e informou a realização do pagamento (protocolos nºs 13002047, 13252886 e 39977443), mas a ineficiência do banco réu ocasionou o vencimento antecipado da dívida e a inclusão do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito. E, ainda houve o bloqueio do cartão. Após diversas tentativas de solucionar o problema, a autora teve seu nome incluído no rol dos maus pagadores em junho de 2019. Aplicação da pacífica posição do Superior Tribunal de Justiça e seguida por esta Turma julgadora sobre a ocorrência de danos morais "in re ipsa", quando o consumidor vê seu nome indevidamente incluído nos bancos de dados de proteção ao crédito. O valor de R\$ 8.000,00 fixado em primeiro grau guiou-se pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da Turma julgadora. Ação procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

Concluindo-se, mantém-se a conclusão sobre afalha na prestação de serviço pelos réus.

2. Indenização dos danos morais

Reconhecida a falha na prestação do serviço, surge o dever de reparação dos danos causados.

Os danos morais foram bem reconhecidos, a partir da inclusão indevida em bancos de dados de proteção ao crédito.

A autora buscou o parcelamento da fatura, pagando valor superior àquele informado (em fatura) para que o parcelamento ocorresse, justamente para evitar os negativos efeitos da inadimplência. Entretanto, ainda assim, teve seu nome inscrito nos bancos de dados de proteção ao crédito pelos réus. Um rematado absurdo!

Além disso, o caso sob julgamento apresentou como particularidade a resistência dos réus em proceder de acordo com sua oferta. Em admitir suas falhas.

Passo a apreciar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Nessa linha, partindo dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mantenho o valor da indenização dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Levou-se em consideração que os réus, mesmo após terem sido informados pela autora sobre o pagamento do parcelamento, realizaram a indevida inclusão do nome da autora nos arquivos de consumo. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.

Em suma, mantém-se o reconhecimento da existência de danos morais e o valor fixado para sua reparação.

3. Honorários advocatícios

Por fim, os réus também se insurgiram em relação ao percentual fixado para pagamento dos honorários advocatícios.

O parágrafo 2º do art. 85 do Código de Processo Civil traz a seguinte previsão: *"Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: (...)"*

A r. sentença arbitrou os honorários devidos pelos réus em 10% do valor da condenação. Referido percentual se enquadra no artigo acima transcrito e se mostra proporcional ao trabalho desempenhado pelo patrono da autora, motivo pelo qual não comporta majoração.

Em suma, rejeito o recurso da autora neste ponto e mantenho o valor dos honorários advocatícios, que serão elevados considerando-se a fase recursal.

Concluindo-se, rejeita-se o recurso do réu, mantendo-se a r. sentença.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso dos réus e mantenho a r. Sentença de procedência da ação. Sucumbentes, os réus permanecerão responsáveis pelo pagamento das custas e despesas processuais (atualizadas), bem como pelo pagamento de honorários de advogado ao patrono da autora, os quais majoro, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, para um total de 20% sobre o valor integral da condenação (principal com os encargos de mora).

**Alexandre David Malfatti
Relator**