



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000412935

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1001818-74.2024.8.26.0439, da Comarca de Pereira Barreto, em que é apelante/apelado LOJAS RIACHUELO S/A, é apelada/apelante ELIANA CRISTINA LOPES DOS SANTOS BORGES.

ACORDAM, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "NEGARAM PROVIMENTO ao recurso da ré e, DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL nº 1001818-74.2024.8.26.0439

APELANTE/APELADO: LOJAS RIACHUELO S/A

APELADO/APELANTE: ELIANA CRISTINA LOPES DOS SANTOS BORGES

COMARCA: PEREIRA BARRETO

VOTO Nº 39976

APELAÇÃO. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Negativação indevida relativa à dívida de cartão de crédito. Autora que demonstrou a quitação. Apontamento indevido. Danos morais da espécie in re ipsa. Indenização majorada para R\$ 10.000,00. Montante que não enseja enriquecimento sem causa ao consumidor e observa a proporcionalidade da medida, estando em consonância com o entendimento adotado por esta C. Câmara. Juros de mora que, em se tratando de responsabilidade civil contratual, incidem desde a citação. Verba honorária arbitrada conforme os parâmetros do art. 85, § 2º do CPC. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO; PARCIALMENTE PROVIDO O RECURSO DA AUTORA.

Cuida-se de *ação de declaração de inexistência de débito c/c indenização por danos morais* ajuizada por **ELIANA CRISTINA LOPES DOS SANTOS BORGES** em face de **LOJAS RIACHUELO S/A**, julgada **procedente** pela r. sentença de fls. 148/151, cujo relatório é adotado, para confirmar a tutela antecipada, determinando o cancelamento da anotação do débito em definitivo, declarar a inexistência do débito apontado, no valor de R\$ 112,22 e, condenar a ré a pagar à autora indenização por dano morais, no valor de R\$ 5.000,00, com correção do arbitramento e juros de mora da citação, com observância das alterações da Lei nº 14.905/2024. A ré foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenada, ainda, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Apela a ré, às fls. 154/165, em síntese: a) a autora não efetuou os pagamentos das faturas vencidas em 10/09/2023 a 10/10/2023, tendo providenciado o pagamento apenas em R\$ 283,14 em 19/12/2023, sendo que, após a quitação do débito, o nome da autora foi retirado os órgãos de proteção ao crédito (fl. 157); b) ausência de dano moral (fl. 158, item 3); c) *da quantificação dos danos morais* (fl. 160, item 4); d) *dos honorários sucumbenciais* (fl. 162, item 5); d) *dos eventuais juros sobre o valor da condenação* (fl. 164).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 166/167) e contrarrazoado (fls. 174/185).

Apela a autora, às fls. 186/195, a requerer seja a indenização majorada para R\$ 10.000,00 e os juros de mora incidentes desde a data do evento danoso (fl. 194).

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado às fls. 199/213.

Oposição ao julgamento virtual manifestada às fls. 216.

É o relatório.

O recurso da ré não comporta provimento, enquanto a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelação da autora será parcialmente acolhida.

Conforme consta da petição inicial, em 10/09/2023, a autora contratou um cartão de crédito junto a uma das lojas da rede da ré, mas, como não recebeu o plástico em sua residência, retornou em 05/10/2023 e realizou o pagamento total da fatura, requerendo o seu cancelamento (fl. 03).

Na contestação e nas razões recursais, a requerida tenta justificar que o pagamento apenas ocorreu em 19/12/2023, com relação ao saldo devedor dos meses anteriores, tendo sido imediatamente excluído o apontamento.

Todavia, os recibos de fl. 27 demonstram que o pagamento ocorreu em 05/10/2023, enquanto o nome da autora fora inscrito no banco de dados de órgão de proteção ao crédito em 10/11/2023 (fl. 25).

Nesse contexto, inequívoca a existência de falha na prestação do serviço pela ré (art. 14 do CDC), sendo consequentemente responsável pelos prejuízos advindos.

Por outro lado, a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça entende que a inscrição ou manutenção indevida nos órgãos de proteção ao crédito, como na hipótese, configura abalo moral *in re ipsa*, ou seja, decorre do próprio evento lesivo e independe de comprovação:

“Esta Corte já firmou entendimento que ‘nos casos de protesto indevido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica.’ REsp 1059663/MS, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, DJe 17/12/2008” (AgRg no Ag 1380477 / SP, Relator o Ministro SIDNEI BENETI, 3ª Turma, v.u., j. 12.4.2011) (grifos nossos).

A indenização por dano moral deve ser prudentemente fixada pelo Juiz, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Portanto, atento aos critérios da repercussão do dano, intensidade da culpa e condição socioeconômica das partes, majora-se o *quantum* arbitrado para R\$ 10.000,00, quantia moderada e razoável, tanto para compensar os transtornos sofridos pela autora, sem que lhe represente enriquecimento sem causa, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, atendendo, portanto, à dupla função do instituto indenizatório, observados os parâmetros desta C. Câmara¹.

No tocante aos juros de mora, tratando-se de responsabilidade civil contratual, devem ser considerados desde a citação

¹ Neste sentido: “APELAÇÃO. Danos morais. Declaratória de inexistência de débito. Indevida inscrição do nome da autora no cadastro de inadimplentes. Sentença de procedência. Danos morais configurados. Quantum que deve ser fixado dentro do princípio da razoabilidade. Majoração do valor para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Majoração dos honorários. Possibilidade. Respeitados os princípios da razoabilidade e da equidade. Reforma da r. sentença para majoração do quantum indenizatório. Recurso provido”. (Apelação Cível 1067775-48.2019.8.26.0002; Rel.: Décio Rodrigues; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 22/01/2021); “Indenizatória c.c. declaratória de inexistência de débito – Cobrança indevida – Inscrição em órgãos de proteção ao crédito – Danos morais – Majoração. Cabível a majoração do quantum indenizatório quando não observados os critérios baseados nas condições econômicas e sociais das partes, bem como a intensidade do dano, devendo ser atendidos, no arbitramento, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ação procedente. Determinada a majoração do montante indenizatório para R\$10.000,00 (dez mil reais). Recurso parcialmente provido”. (Apelação Cível 1001255-61.2019.8.26.0405; Rel.: Itamar Gaino; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 26/08/2020).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(art. 405 do CC).

Por fim, os honorários advocatícios, conquanto fixados no percentual máximo, são compatíveis com o trabalho desenvolvido pelo advogado da autora e os parâmetros do art. 85, § 2º do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré e, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FÁBIO PODESTÁ

Relator