



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000427882

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017555-78.2021.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA PAULA TÁVORA DE MATOS GURGEL, é apelado BANCO ITAUCARD S/A.

ACORDAM, em 15ª 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MENDES PEREIRA
RELATOR
Assinatura Eletrônica

Voto nº 36156
Apelação nº 1017555-78.2021.8.26.0001
Apelante: Ana Paula Távora de Matos Gurgel
Apelado: Banco Itaucard S/A.
Comarca: São Paulo
15ª Câmara de Direito Privado

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DE INEXIGIBILIDADE DO PAGAMENTO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Contrato de cartão de crédito - Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da operação realizada (art. 6º, VIII, CDC) - Ausência do contrato eletrônico e de outros elementos capazes de comprovar a solicitação e utilização do cartão de crédito - Negativação indevida - Danos morais caracterizados - Pedido baseado no valor indevidamente cobrado (R\$ 34.501,96) - “Quantum” fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que atende aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade para compensar o transtorno experimentado pela autora, além de compatível com o patamar adotado em casos análogos, já julgados por esta Colenda 15ª Câmara - Juros de mora a incidir da negativação por se tratar de responsabilidade extracontratual - Sucumbência integral da ré - Sentença reformada - Recurso parcialmente provido, com inversão de sucumbência, fixados honorários em 15% sobre o valor da causa (R\$ 34.501,96), atualizado.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida às fls. 312-314 que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência do débito e inexigibilidade do pagamento das faturas de cobrança c.c. indenizatória, condenada a autora no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da causa, atualizado desde o ajuizamento.

Inconformada, busca a requerente a reforma do julgado (fls. 329-337). Aduz que não possui qualquer relação com a apelada que pudesse ensinar a cobrança e inscrição do seu nome em cadastro de maus pagadores. O banco teria emitido e entregue para alguém, que não se sabe quem é, em Curitiba/PR, um cartão de crédito em nome dela. Autora diz que jamais contratou cartão de crédito ou qualquer outro produto ou serviço bancário junto e jamais soube da existência do tal cartão de crédito e faturas até o advento de seu nome ir parar nos registros desabonadores do SCPC/Serasa. Não possui relação com a ré, não tendo sequer uma conta com a instituição bancária. Salienta que o banco não apresentou nenhuma prova do contrato, além das próprias faturas. Não há nenhum documento apresentado no momento da contratação, ou mesmo um *print* da tela da instituição com o relatório da contratação, não se sabe o IP da máquina utilizada, ou a forma em que foram realizados os pagamentos. Nem mesmo qualquer cópia de documentos pessoais da autora nos arquivos do banco foi apresentada. Não há qualquer comprovação de envio de cartão, desbloqueio ou entrega de fatura, destacando que o endereço da apelante está errado. A voz nas gravações trazidas pela apelada não são da autora, que juntou aos autos gravação de sua para demonstrar que não é ela nas gravações. Pede a declaração de inexigibilidade dos débitos e o pagamento de

indenização por danos morais, com juros de mora do evento danoso e fixação de sucumbência.

Vieram contrarrazões de apelação (fls. 199-207), nas quais a apelada afirma ser incontroversa a existência de relação jurídica entre as partes. O cartão foi contratado em 27/01/2020 e desbloqueado em 08/02/2020, o que, aliado ao seu uso, aperfeiçoaria o contrato de cartão de crédito. Desnecessária a formalização por escrito. O banco trouxe aos autos gravações telefônicas, que seriam da parte entrando em contato com o banco. Estaria comprovada a existência de relação jurídica, com a inadimplência, a negativação seria legítima. O pedido de indenização por danos morais não procede, já que não houve falha na prestação do serviço ou ocorrência de ato ilícito, ademais, a autora não teria comprovado qualquer abalo sofrido em razão da negativação.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória por meio da qual a demandante requer a declaração de inexistência dos débitos de R\$ 34.501,96, cuja origem alega desconhecer e que acarretou a anotação negativa de seu nome, pelo total da dívida no Serasa (fls. 40/43) e, no SCPC, pelo inadimplemento de parcela de R\$ 4.456,03, bem como indenização por danos morais.

Em contestação (fls. 164/179), a demandada aduziu, em síntese, que a dívida tem origem no cartão de crédito solicitado pela autora, que deixou de inadimplir com as faturas. Rechaçou, ainda, o pedido de danos morais, ante a legitimidade da anotação. Explica que não localizou a proposta de adesão, em razão da contratação ter sido via internet. O cartão foi desbloqueado e utilizado, inclusive em compras presenciais e com digitação de senha. A autora teria ligado três vezes ao banco, duas para solicitar o desbloqueio do cartão e uma vez para confirmar acordo e cancelá-lo. Algumas faturas foram pagas, até que a partir de junho de 2020, com o inadimplemento, o cartão foi cancelado e o banco passou a proceder com a cobrança. O banco apresenta as faturas do cartão às fls. 203/254. Nenhum outro documento foi apresentado. Ademais, aponta, que, em uma ligação, a autora teria levantado a hipótese de sua sobrinha estar utilizando o cartão dela, embora não tenha apresentado nenhuma prova dessa ligação. Dessa forma, afirma ser parte ilegítima, já que a sobrinha seria a responsável pelos prejuízos que lhe foram causados e única com legitimidade para responder a demanda.

Em réplica à contestação, a autora aponta a irresponsabilidade do argumento incomprovado de que a sobrinha responderia pela utilização indevida do cartão, promovendo a denúncia sem nenhum documento ou indício da participação da mesma. Ademais, mesmo que a denunciada tivesse dado um golpe na tia, como sugere o banco, ainda assim estaríamos diante de uma falha do banco em desfavor da autora, que nunca solicitou, utilizou ou autorizou ninguém a contratar o cartão. As vozes nos áudios entre o banco e as golpistas apresentados pela apelada não são da autora, muito menos de sua sobrinha, tendo a autora trazido áudios com as vozes das mesmas para comparação. E embora tenha apresentado áudios, em nenhum deles há o momento em que o banco afirma ter a autora apontado sua sobrinha como possível culpada, esse nunca foi juntado aos autos. Como não foram juntados aos autos nenhum outro documento além das próprias faturas, o que mostraria que com o banco é possível contratar um cartão de crédito pela internet sem assinar um contrato quer em papel ou em meio digital, sem juntar um documento pessoal, sem um comprovante de endereço em nome próprio, sem um holerite e com limite de R\$ 30.000,00.

O Banco não trouxe nada ao processo, nem mesmo o endereço IP da “máquina” de onde alegadamente partiram os comandos de navegação que redundaram na contratação do cartão em nome da Autora. Ou, ainda, imagens de câmeras pelas quais se pudesse eventualmente identificar a(o)(s) usuária(o)(s) presencial(is) do cartão de crédito. Também, em relação às faturas alegadamente pagas, o banco réu poderia, mas não o fez, apontar de onde teriam provindo os recursos para o pagamento, como no caso de um débito em conta por exemplo. A Autora não mantém conta de depósitos ou corrente junto ao Banco, tampouco a réu teria se desincumbido de provar o contrário, ou ao menos pudesse dar azo à “confiança” em contratar em nome dela tão alto limite de crédito.

A apelada requereu o depoimento pessoal da autora, deferido às fls. 283/284.

Intimado a ré para recolhimento da GRD para intimação da autora, fls. 288 e 294.

Diante da inércia da parte ré para recolhimento das custas para intimação para depoimento pessoal, declarada preclusa a prova, fl. 299.

Às fls. 306/308, a apelada entra com pedido de audiência de instrução para sanar as controversas no caso, em especial sobre as ligações, com possível necessidade de designação de perícia espectrográficas para analisar as vozes da autora e da sobrinha com as gravações trazidas pela apelada. Também traz aos autos o e-mail: GUNMADHATTER@HOTMAIL.COM e o SMS: 0041 099669-3111, que constam na proposta de adesão e afirma ser da sobrinha da autora, reiterando a necessidade da inclusão da mesma no polo passivo da demanda.

Indeferida a prova pericial requerida, uma vez que já estável a decisão saneadora, na qual se deferiu o depoimento pessoal da parte autora, prejudicado conforme decisão de fl.299, fl. 309.

A sentença julgou improcedente os pedidos.

A apelação comporta parcial provimento.

O banco demandado deixou de juntar qualquer prova de que a demandante contratou o cartão de crédito em questão, na medida em que não apresentou o contrato assinado, o comprovante de entrega do cartão, ou, ainda, “selfie” da demandante, foto do RG ou CNH, tela de sistema interno com relatório da contratação, IP da “máquina” utilizada. O endereço em que são encaminhadas as faturas não são da autora, nem mesmo da mesma cidade, já que mora em São Paulo (fl. 26) e as faturas vêm com um endereço em Curitiba/PR, como também são de Curitiba as compras realizadas presencialmente com uso do cartão e senha. O telefone e e-mail apresentados não são da autora.

A apelada chega, inclusive, a afirmar que o telefone e e-mail utilizados para a contratação não pertencem à autora, fl. 307.

Não foram apresentados documentos que usualmente instruem as contratações eletrônicas, a exemplo do código de autenticação eletrônica, data, hora, descrição do terminal ou aparelho de onde partiu a contratação, geolocalização etc.

Conquanto seja cediço que, na atividade desenvolvida pela ré, os contratos são ordinariamente eletrônicos, não há nos autos demonstração inequívoca da adesão da autora ao contrato de cartão de crédito objeto da inicial.

Nesse sentido:

“AÇÃO DE COBRANÇA. Valores decorrentes da contratação de cartões de crédito. Sentença de procedência, com consequente apelo do réu. Ação fundada unicamente em cópia de faturas unilateralmente produzidas pela instituição financeira. Banco que não juntou aos autos os contratos firmados entre as partes, comprovantes de efetiva entrega dos cartões, ou, ainda, cópias de gravações telefônicas ou de outros procedimentos para desbloqueio do plástico. Contexto probatório insuficiente para demonstrar a regularidade da cobrança pretendida. Banco autor que não comprovou fato constitutivo do seu direito. Ônus imposto pelo artigo 373, I, do Código de Processo Civil não cumprido. Sentença reformada. Apelação provida” (TJSP; Apelação Cível 1008431-16.2019.8.26.0624; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tatuí - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/06/2024; Data de Registro: 03/06/2024).

Deve ser reconhecida, pois, a inexistência do débito, posto que a instituição ré não se desincumbiu de seu ônus de comprovar a contratação que lhe deu origem (art. 6º, VIII, do CDC).

Relativo ao dano moral, indubitavelmente houve ato ilícito, manifestado na injusta inserção do nome da autora em cadastro desabonador, em virtude de crédito inexistente (fls. 36-53 e 81-88), com valor solicitado baseado no que lhe foi indevidamente cobrado (fl. 23).

Os danos igualmente são claros, quais sejam, as deletérias consequências da injusta inclusão do nome da requerente no rol das entidades de proteção ao crédito, clara ofensa ao direito de personalidade e, portanto, compatível com a pretensão indenizatória deduzida.

Relembremos, no ponto, que, “nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se 'in re ipsa', prescindindo de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica” (STJ, AgRg no REsp n. 860.704/DF, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 12/4/2011, DJe de 19/4/2011).

Nesse passo, tendo em vista as circunstâncias da lide, a condição financeira das partes, a gravidade objetiva do dano e a extensão do seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento sem causa da autora, mas que corresponda ao desestímulo de novos atos lesivos desta natureza, pela requerida, considerando-se, ainda, os critérios de prudência e razoabilidade, mostra-se adequada a quantia de R\$ 10.000,00, *quantum* usualmente arbitrado, por esta C. Câmara, em casos símiles:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – Negativação indevida – R. sentença de procedência – Recurso da autora e da corré Natura Cosméticos S/A. RECURSO DA AUTORA - Requer majoração da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 ou pelo menos R\$ 15.000,00, com correção monetária e juros moratórios desde o evento danoso - Quantum de R\$ 10.000,00 fixados na R. Sentença que se mostra adequado ao caso em exame, não havendo que se falar em excesso ou inexpressividade - Valor que se encontra dentro

do parâmetro de arbitramento por esta C. Câmara - Contudo, juros moratórios que devem incidir desde o evento danoso, ou seja, da negativação indevida, por se tratar de relação extracontratual, nos termos da Súm. 54 do STJ - Recurso parcialmente provido. RECURSO DA CORRÉ NATURA COSMÉTICOS S/A - Visa afastamento da condenação por danos morais vez que a autora possui outras negativações - Não cabimento - Apontamentos posteriores à negativação indevida, fato que afasta a aplicabilidade da Súmula 385 do STJ - Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA - Majorada para o patrono da autora. DISPOSITIVO - Recurso da autora parcialmente provido e recurso da corré não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1002474-16.2023.8.26.0132; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2024; Data de Registro: 23/07/2024).

A referida quantia deverá ser acrescida de juros de mora a partir da data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual, nos termos das Súmulas 54 do C. STJ. A correção monetária incide a partir do arbitramento, conforme dispõe a Súmula 362, da referida Corte.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para declarar inexistentes os débitos decorrentes do contrato de cartão de crédito, inseridos pela requerida no cadastro da autora em entidade de proteção ao crédito, e, por conseguinte, determinar o seu cancelamento, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido monetariamente da data deste arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% a partir do evento danoso. Vencida, a ré deverá arcar com as custas e demais despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da causa (R\$ 34.501,96), atualizado.

MENDES PEREIRA
Relator