



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426432

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006072-79.2021.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante PAULO RICARDO NAUHEIMER LIMA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GRUPO CASAS BAHIA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.886

Apelação nº 1006072-79.2021.8.26.0606

Apelante: PAULO RICARDO NAUHEIMER LIMA DA SILVA

Apelado: GRUPO CASAS BAHIA S.A.

Comarca: Foro de Suzano - 1ª Vara Cível

APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO ORIUNDO DE FRAUDE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre a inexigibilidade dos débitos inscritos nos órgãos de proteção, sendo o Autor obrigado a recorrer ao Judiciário devido à negligência da Ré em não adotar cuidados administrativos adequados, no momento da contratação, quando da conferência dos documentos do suposto contratante, com pleito de majoração do quantum indenizatório arbitrado em primeiro grau.

II. A questão em discussão consiste em verificar se a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito gera o dever de indenizar por danos morais e se o valor fixado a título de indenização é adequado.

III. Razões de Decidir: A responsabilidade objetiva da ré está fundamentada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a reparação de danos causados por defeitos na prestação de serviços. A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral *in re ipsa*, dispensando a prova do dano.

IV. Tese de julgamento: 1. A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido. 2. O valor da indenização deve ser razoável e proporcional, considerando as peculiaridades do caso, devendo o montante arbitrado em primeiro grau ser majorado para o importe de R\$ 10.000,00, em consonância com os valores praticados por essa Colenda Câmara.

RECURSO PROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Paulo Ricardo, contra a sentença de fls. 198/201, da lavra do MM. Juízo da 1ª Vara Cível do Foro da Comarca de Suzano, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c./c. pedido de indenização por danos morais, promovida em face da Via Varejo S/A.

A ação foi julgada procedente nos seguintes termos:

“Isso posto, julgo PROCEDENTE a ação, confirmando a liminar, para: (A) DECLARAR inexistente a relação jurídica entre as partes e inexigíveis em face do autor os débitos de R\$ 4.186,93 e R\$ 2.768,48 descritos na inicial, nos termos da fundamentação; e, em consequência, (B) CONDENAR a ré a se abster de efetuar quaisquer cobranças em face do autor sobre os débitos declarados inexigíveis, sob pena de multa de R\$ 250,00 por descumprimento, limitada inicialmente a R\$ 10.000,00, sem prejuízo de majoração em caso de eventual descumprimento; e (C) CONDENAR a ré a pagar ao autor indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, corrigidos pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde a data desta sentença, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Julgo extinto o processo (fase de conhecimento), com base no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Expeça-se o necessário à intimação pessoal da ré, nos termos da Súmula n.º 410 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Em face da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios que arbitro em R\$ 1.500,00, nos termos do § 8º do art. 85 do Código de Processo Civil”.

A sentença foi disponibilizada no DJE de 04/03/2024 (fls. 203).

Recurso tempestivo. Ausente o preparo, tendo em vista o Autor ser beneficiário da assistência judiciária gratuita, conforme decisão de fls. 42. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado, nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

O Autor requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que propôs a presente ação em face da Ré, para que fosse declarada a inexistência de débito decorrente de contratação oriunda de fraude, cumulando pedido de danos morais por conta da inscrição de seu nome no cadastro de inadimplentes, bem como pela ocorrência de cobrança abusiva.

Sustenta que, ao longo da instrução processual, as diversas cobranças acabaram o deixando completamente abalado emocionalmente, não se tratando a situação narrada de mero aborrecimento do cotidiano, pugnando pela majoração do *quantum* indenizatório a título de danos morais para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), como forma de preconizar o caráter educativo e reparatório.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões pugnando pelo desprovimento do recurso, conforme fls. 225/230.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta provimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

Trata-se de "ação de inexistência de débito c/c pedido de indenização por danos morais c/c pedido de tutela antecipada" proposta por Paulo Ricardo Nauheimer Lima da Silva em face de Via Varejo S/A. (fls. 52).

Alega o autor, em síntese, que nunca comprou adquiriu qualquer produto da ré. No entanto, teria sido surpreendido com cobranças referentes à compra de dois aparelhos celulares, nos valores de R\$ 4.186,93 e R\$ 2.768,48.

Ao tomar ciência dos fatos, entrou em contato com a requerida por meio de ligações e foi até a uma unidade da demandada para informar que não efetuara a compra, registrando ainda Boletim de Ocorrência sob o n°. 1395064/2021.

Aduz que o problema não foi resolvido administrativamente, recebendo ainda cobranças via ligação, SMS e e-mails, além da negativação de seu nome.

Sustenta que a responsabilidade da ré é objetiva e houve falha na prestação dos serviços. Relata a ocorrência de danos morais. Entende necessária a concessão de liminar para que a ré se abstenha de efetuar cobranças sobre tais débitos. Rechaça a existência de qualquer relação jurídica entre as partes.

Requer, preliminarmente, a gratuidade processual. Pugna pela inversão do ônus da prova e pela concessão da tutela de urgência, com o fito de determinar que a ré se abstenha de cobrar a dívida ou incluir seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Ao final, pede pela procedência da ação, com a declaração de inexistência da relação jurídica, condenação da ré na obrigação de não fazer e em indenização por danos morais estimados em R\$ 10.000,00, além dos ônus sucumbenciais.

A decisão de fls. 42 deferiu ao autor os benefícios da gratuidade processual e concedeu em parte a liminar para suspender a exigibilidade dos débitos indicados nos documentos de fls. 29 e 30 e para determinar que a ré se abstivesse de incluir o nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito ou, caso já o tivesse feito, o retirasse, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária.

Foi ordenada a citação da ré. Informado o cumprimento da liminar a fls. 45/48. Contestação ofertada a fls. 48/59. Argumenta a contestante que tanto o autor quanto a ré foram vítimas de fraude.

Diz ter empreendido todos os esforços para solucionar o suposto problema da parte autora, excluindo previamente seu nome dos órgãos de proteção ao crédito. Impugna a gratuidade concedida ao autor.

Consigna sua correta denominação social, a qual deve ser retificada. No mérito, alega boa-fé, acarretando na excludente de ilicitude prevista no § 3º, II do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Assevera que o autor não teria se desincumbido de seu ônus probante. Insurge-se contra a existência de ato ilícito, pois teria o praticado no exercício regular de direito. Discorre sobre inexistência de danos a serem indenizados. Subsidiariamente, debate o quanto indenizatório e a aplicação de consectários.

Pede a improcedência da demanda. Petições do autor sobre alegado descumprimento da liminar a fls. 60, 61/64, 65 e 117, questão remetida a incidente próprio pela decisão de fls. 118. Réplica a fls. 121/136. Instadas a especificar as provas que pretendiam produzir (fls. 137), a parte autora pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 140), enquanto a ré deixou transcorrer *in albis* o prazo que lhe foi concedido (certidão de fls. 141). É o relatório.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, haja vista que o Autor se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, a Ré fornecedora de produtos no mercado do varejo, enquadra-se na cadeia de fornecimento do art. 3º, do mesmo Diploma.

No caso em comento, a inexigibilidade dos débitos inscritos nos órgãos de proteção ao crédito (fls. 50), restou bem reconhecida na sentença guerreada que comporta reforma somente para majorar o *quantum* indenizatório a título de danos morais que foi arbitrado no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Isto, porque, o Autor, ao pleitear danos morais, demonstrou que estava sendo vítima de fraude (fls. 31/32), vendo-se obrigado a recorrer ao Poder Judiciário, em razão da conduta negligente da Ré de não se cercar dos devidos cuidados administrativos, configurando *fortuito* interno em suas atividades operacionais, não sendo exigível transferir ao consumidor os riscos da atividade produtiva decorrentes da facilidade da contratação à distância.

Observo que a Ré não descartou a possibilidade de que tenha sido vítima de fraude, por conta do seu sistema interno de conferência de documentação, merecendo transcrição de parte da peça contestatória às fls. 53:

“Não houve, assim, negligência da empresa requerida, mas ao que tudo indica, foi também ela vítima de fraude, pois tomou todos os procedimentos necessários como a realização de contrato escrito entre as partes”.

(grifamos e destacamos).

Assim, é correta a declaração de inexistência de liame contratual a permitir a cobrança dos débitos apontados às fls. 33/34 dos autos.

É cediço também que a empresa Ré, na qualidade de fornecedora de produtos e serviços, responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados ao Autor, nos exatos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

No mais, não há dúvida que a inscrição indevida gera o dever de indenizar.

Na verdade, “*em casos como o dos autos, no qual se discute a comprovação do dano moral em virtude da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, é firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o dano moral se configura in re ipsa, ou seja, prescinde de prova do dano moral, que é satisfeita com a demonstração da existência de inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes*”.¹

Isto, porque, “*a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência*”², ou seja, “*nas ações de indenização em decorrência da inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, o dano moral se considera comprovado pela simples demonstração de que houve o apontamento*”.³

De fato, é firme o posicionamento do Colendo Superior Tribunal de Justiça neste sentido:

¹STJ, AgRg no AREsp 42.294/SP, 3ª T., rel. Min. Ricardo V. Bôas Cueva, j. 19/04/2012, DJe 25/04/2012.

²STJ, AgRg no Ag 1102083/SP, 4ª T., rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 19/04/2012, DJe 26/04/2012.

³STJ, AgRg no Ag 1.101.393/MG, 3ª T., rel. Min. Sidnei Beneti, j. 17/12/2009; DJe 10/02/2010.

Agravo Interno nos Embargos de Declaração no Agravo em Recurso Especial. Responsabilidade Civil. Instituições Financeiras. Danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros. Responsabilidade Objetiva. **Inscrição indevida em cadastro de inadimplentes. Dano *in re ipsa*.** Quantum Indenizatório. Razoabilidade. Agravo Desprovido.

1. (...)

2. **Está pacificado nesta eg. Corte que a inscrição indevida em cadastro negativo de crédito, por si só, configura dano *in re ipsa*.**

Agravo interno não provido.

(AgInt nos EDcl no AREsp 987.274/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/06/2017, DJe 01/08/2017)

Agravo regimental no agravo em recurso especial. Negativa de prestação jurisdicional. Art. 535 do CPC. Não ocorrência. Inscrição indevida. Danos morais *in re ipsa*. Valor. Razoabilidade. Juros moratórios. Súmula nº 54/STJ.

1. (...).

2. **É firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o dano moral se configura *in re ipsa*, ou seja, prescinde de prova, que é satisfeita com a demonstração da existência de inscrição indevida nos cadastros de inadimplentes.**

Agravo regimental não provido.

(STJ, 3ª Turma, AgRg no AREsp 515.471/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, julg. 07/04/2015).

Destarte, a lesão extrapatrimonial em hipóteses como a vertente, prescinde de comprovação, pois decorre do próprio ato da inscrição indevida. O dano ocorre *in re ipsa*.

Como ensina Yussef Said Cahali: “*O injusto e indevido apontamento no cadastro de 'maus pagadores' do nome de qualquer pessoa que tenha natural sensibilidade aos rumores resultantes de um abalo de crédito, produz nessa pessoa uma reação psíquica de profunda amargura e vergonha, que lhe acarreta sofrimento e lhe afeta a dignidade. Essa dor é o dano moral indenizável, e carece de demonstração, pois emerge do agravo de forma latente, sofrendo-a qualquer um que tenha o mínimo de respeito e apreço por sua dignidade e honradez*” (Dano Moral, 2ª ed., Ed. Revista dos Tribunais, p. 431).

A matéria também não é nova nesta Colenda 34ª Câmara de Direito Privado, que assim decidiu em casos recentes análogos ao presente:

“Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais e materiais em razão de negativação indevida do nome da Autora nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença de parcial procedência. Apelo da Autora para fixação de danos morais. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito que demanda reparação. Decisão em consonância com a jurisprudência remansosa do STJ. Inexistência de inscrições pretéritas. Não aplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Danos morais caracterizados. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO”. (TJSP; Apelação 1023278-69.2017.8.26.0405; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2018; Data de Registro: 18/12/2018)

“Apelação. Compra e venda. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c. indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Autor que comprova o pagamento com antecedência do débito negativado. Pagamentos efetuados em loja física da ré. Falha da empresa que não registrou o pagamento efetuado e indevidamente negativou o nome do autor. Declarada a inexistência do débito. Único apontamento em nome do autor. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Dano moral in re ipsa caracterizado. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), com juros desde a citação (art. 405 do CC). Sentença reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação 1028014-44.2018.8.26.0002; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2018; Data de Registro: 18/12/2018)

No que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

É o caráter pedagógico da condenação em danos morais, servindo de estímulo para que a infratora repense sua postura comercial e doravante não mais pratique os atos tidos como indevidos.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

O magistrado de primeiro grau arbitrou a indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se revela baixa para o caso concreto, não atendendo ao Princípio da proporcionalidade e razoabilidade.

Nesse sentido, entendo que o valor indenizatório deve ser majorado para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), dada as peculiaridades do caso concreto, estando em consonância com o valor praticado por essa Colenda 34ª Câmara de Direito Privado em situações análogas:

“Apelação. Direito do Consumidor. Telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais em razão de negativação indevida do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença de parcial procedência. Apelação da autora para majoração dos danos morais. Autora que havia realizado a portabilidade da linha para outra operadora dois anos antes da negativação. Inexistência da relação jurídica entre as partes na época da negativação. Apontamento indevido em nome da autora que era o único a macular seu nome. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. **Dano moral in re ipsa caracterizado. Indenização majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).** Precedentes desta 34ª Câmara de Direito Privado. Juros de mora e correção monetária são matérias de ordem pública. Correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ). Juros desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ). Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1102166-26.2019.8.26.0100; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2020; Data de Registro: 18/12/2020).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA DE DÍVIDA PAGA. TÍPICA RELAÇÃO DE CONSUMO. A EMPRESA DE TELEFONIA NÃO PRODUZIU PROVA SUFICIENTE A DEMONSTRAR A LEGITIMIDADE DA COBRANÇA QUE GEROU O APONTAMENTO. DECLARADA A INEXISTÊNCIA DO DÉBITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA DO NOME DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 NÃO ATINGE O CARÁTER PEDAGÓGICO DA MEDIDA. **PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. FIXAÇÃO EM R\$ 10.000,00 QUE SE MOSTRA COMPATÍVEL E RAZOÁVEL. JUROS DE MORA A PARTIR DA CITAÇÃO. RELAÇÃO CONTRATUAL. INTELIGÊNCIA AO ART. 405, DO CÓDIGO CIVIL. ÔNUS SUCUMBENCIAL ATRIBUÍDO À RÉ EM RAZÃO DA PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.** Apelação do autor provida. Apelação da ré improvida”. (TJSP; Apelação 1005995-20.2015.8.26.0529; Relator (a): Cristina Zucchi; 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - Vara Única; Data do Julgamento: 06/12/2017).

“Prestação de serviços. Telefonia. Ação declaratória c.c. indenização por danos morais. Consumidor que teve seu nome incluído nos cadastros de proteção ao crédito em razão de serviço que não contratou. A negativação indevida do nome do autor, por si só, dá ensejo à indenização por danos morais. Orientação firmada pelo Col. STJ. Apontamento que, quando da sua efetivação, era o único que maculava o nome do consumidor. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Verba indenizatória, contudo, que comporta redução para R\$ 9.370,00, quantia que equivale a dez salários mínimos vigentes, suficiente para cumprir seu caráter sancionatório, sem implicar enriquecimento indevido do demandante, adequando-se ao montante que esta Col. Câmara tem arbitrado em casos símiles. Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação 1018163-12.2017.8.26.0100; Relator (a): Gomes Varjão; 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2017).

“Prestação de serviços. Telefonia. Declaratória c/c indenizatória de danos. Negativação indevida do nome do autor, sem prova da existência de contratação ou débito. Medida que vai além do mero aborrecimento, patente o dano moral sofrido. Indevida negativação, que constituiu dano moral "in re ipsa", pelo só fato da coisa, como já há muito tempo consolidado na jurisprudência. Arbitramento da indenização em R\$ 3.000,00. Hipótese, porém, que admite a elevação da condenação para o valor de R\$ 10.000,00, que é mais condizente com as circunstâncias do caso. Precedentes jurisprudenciais. Juros de mora incidentes a partir do evento danoso. Verba honorária majorada. Recurso da autora parcialmente provido”. (TJSP; Apelação 1051964-53.2016.8.26.0002; Relator (a): Soares Levada; 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/12/2017)

Sobre a indenização moral incide correção monetária, desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da data do evento danoso, ou seja, da data da primeira inscrição indevida, conforme (Súmula 54 do STJ), haja vista a inexistência de relação contratual entre as partes, adotando-se os índices legais, previstos nos art. 389 e 406 do CC, quais sejam, o IPCA para a correção monetária e a Selic deduzido o IPCA para os juros de mora.

Em resumo, a sentença merece reforma para majorar o *quantum* indenizatório a título de danos morais.

III – Conclusão

Ante o exposto, conheço e **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator