



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000429306

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009161-90.2023.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante SILVIO ROBERTO GONZAGA DE SOUZA, é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47389
APELAÇÃO: 1009161-90.2023.8.26.0590
COMARCA: SÃO VICENTE (4ª VARA CÍVEL)
APTE.: SILVIO ROBERTO GONZAGA DE SOUZA
APDO.: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
JUIZ(A) PROLATOR(A): FERNANDO EDUARDO DIEGUES DINIZ

APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. DANO MORAL CONFIGURADO IN RE IPSA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. O autor requereu a exclusão da anotação e indenização de R\$ 20.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Estabelecer se há responsabilidade civil por inscrição indevida em cadastro de inadimplentes e consequente dever de indenizar por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores, salvo prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, CDC).

O ônus da prova acerca da existência da relação jurídica incumbia à instituição financeira, nos termos do art. 373, II, do CPC.

A anotação negativa baseada em dívida não comprovada configura dano moral presumido (in re ipsa).

Fixação da indenização em R\$ 10.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde por inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito quando não comprova a existência do débito.

O dano moral decorrente de negativação indevida é presumido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, § 2º, e 14, §§ 1º e 3º; CPC, art. 373, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º (com redação da Lei 14.905/24); STJ, Súmulas 54 e 362.

1.- A r. sentença de fls. 184/187, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de contrato e débito, c/c indenização por danos morais e antecipação da tutela de urgência, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, observada a gratuidade concedida.

Irresignado, apelou o autor às fls. 190/201, requerendo a reforma da sentença, para o fim de declarar inexistente o débito apontado junto às empresas de proteção ao crédito, condenando o apelado a indenizar o apelante pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Subsidiariamente, pediu a conversão do julgamento em diligência, para que novos ofícios fossem expedidos aos órgãos de proteção ao crédito, a fim de complementarem as respostas anteriormente prestadas, informando as inscrições em seu nome nos últimos cinco anos.

O recurso, tempestivo e isento de preparo (em razão da gratuidade judiciária deferida), foi devidamente respondido às fls. 209/215.

Após atenta análise do caderno processual, este Relator proferiu decisão monocrática acolhendo o pedido subsidiário do apelante, convertendo o julgamento em diligência para nova requisição de informações aos órgãos de proteção ao crédito. Foram, então, expedidos ofícios ao Boa Vista SPCP e ao Serasa, com o objetivo de obter informações sobre apontamentos anteriores em nome do recorrente.

À fl. 230, sobreveio resposta do Serasa, listando as anotações feitas em nome do autor, conforme documento de fl. 230. O Boa Vista SPCP, por sua vez, não apresentou resposta, conforme certificado à fl. 231.

As partes foram intimadas a se manifestar sobre o novo documento, tendo o apelante se pronunciado às fls. 235/237 e o apelado às fls. 238/239.

É o relatório.

2.- Razão assiste ao recorrente.

Cuida-se de ação na qual a parte autora afirma que, ao tentar sacar seu benefício previdenciário, foi surpreendido com conta bancária aberta em seu nome junto ao banco réu, bem como tomou conhecimento de empréstimos pessoais contratados também em seu nome junto à instituição apelada, um no valor de R\$ 33.511,05 e outro no valor de R\$ 30.268,05.

Alega o apelante que foi vítima de fraude, tendo o banco réu efetuado a exclusão dos empréstimos indevidos, devolvendo, ainda, os valores de seu benefício previdenciário até então descontados.

Contudo, apesar de aparentemente solucionado o imbróglio, o apelante tomou conhecimento, em julho de 2023, de que seu nome havia sido inscrito no rol de maus pagadores, em razão de um débito juto ao banco apelado, no valor de R\$ 72.145,28. Assim, o recorrente pede a exclusão de referida anotação, bem como indenização em R\$ 20.000,00 pelos danos extrapatrimoniais sofridos ante o lançamento indevido.

Com efeito, cumpre inicialmente observar que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável ao presente caso, a teor do que dispõem o art. 3º, § 2º do CDC¹ e a Súmula nº 297 do C. STJ².

Aplica-se, ainda, ao caso vertente, o artigo 14 de referido Diploma Legal, que prevê a responsabilidade objetiva da instituição ré como prestadora de serviços, salvo quando configuradas as situações previstas em seu § 3º, *in verbis*:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Nesse sentido, tendo o consumidor negado o conhecimento da cobrança, o ônus de provar a regularidade do negócio incumbia à instituição ré, a título de fornecedor dos serviços cobrados, nos termos do artigo 373, II³, do CPC.

Na r. sentença prolatada pelo juízo de primeiro grau, restou consignado que “além de o banco réu, conforme expresso na inicial, ter dado baixa nos empréstimos aludidos, antes do ajuizamento da ação tornando a pretensão declaratória desnecessária -, não houve prejuízo por conta de negativação indevida do autor, não se justificando a indenização por danos morais almejada.”.

Contudo, respeitado o entendimento do MM. Magistrado, o que se verifica no presente caso é que, tratando-se de impugnação à anotação, cabia ao réu comprovar a origem da dívida supostamente contraída pelo autor, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC.

¹ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

² O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

³ Art. 373. O ônus da prova incumbe:

(...)II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Entretanto, a parte apelada, em sua defesa, deixou de fazer prova da obrigação, não fornecendo dados e documentos suficientes para identificar a relação jurídica ensejadora de tais apontamentos. Vê-se que não foram apresentadas pelo apelado as avenças que deram ensejo às cobranças aqui questionadas, sendo juntadas somente telas do sistema interno do réu, o que não é suficiente para demonstrar a legitimidade do débito cobrado.

Por conseguinte, inexistindo motivos para a manutenção da anotação negativa em nome do autor, recai à instituição ré o ônus de cancelar tais informações desabonadoras.

Entretanto, ainda que desconhecido o negócio jurídico pelo autor, que, inclusive, buscou resolver o problema administrativamente, tendo sido cancelados os empréstimos por ele impugnados, a instituição ré registrou informação desabonadora em seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, conforme verifica-se da resposta prestada pelo Serasa nesta instância recursal (fls. 229/230).

Isso posto, patente é, então, a culpa do requerido ao expor o autor a indevido constrangimento, preocupação, aflição e ansiedade, realizando indevidamente anotações em seu nome por dívida inexigível, situação que ofende, humilha e causa dissabor, pela qual a instituição deve responder, nos termos do art. 14, §1º, da Lei nº 8.078/90.

Sabe-se que, em tais casos, o dano moral é evidente e se comprova *in re ipsa*, ou seja, com a ocorrência do próprio fato ilícito (indevida anotação), sendo desnecessária qualquer outra prova concreta da sua ocorrência.

É esse o entendimento desta C. Câmara:

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA - Manutenção da inscrição dos dados cadastrais da apelante junto ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) - Sentença de parcial procedência - Insurgência do autor. RESPONSABILIDADE CIVIL - Aplicação da legislação consumerista - Responsabilidade civil de natureza objetiva da ré - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Manutenção indevida de débito inexigível junto ao SCR - Banco de dados com caráter restritivo de crédito - Entendimento do E. STJ - **Danos morais configurados, de caráter in re ipsa** - Quantum reparatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que bem se amolda à hipótese dos autos - Razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes dessa C.

Corte de Justiça - Sentença de improcedência reformada para procedência - RECURSO PROVIDO”. (g.n.)

(TJSP; Apelação Cível 1003210-51.2023.8.26.0191; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ferraz de Vasconcelos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 18/06/2024; Data de Registro: 18/06/2024)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Ausência de baixa no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central, SCR, após homologação de acordo celebrado pelas partes. Manutenção indevida do apontamento que possui natureza restritiva de crédito. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte. **Danos morais in re ipsa. Dever de indenizar reconhecido.** Fixação do quantum, contudo, em quantia inferior à pretendida. Exclusão do banco de dados determinada. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1000057-14.2022.8.26.0007; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2023; Data de Registro: 17/03/2023)

Em suma, injustificado o apontamento desabonador, sem que se tenha dado causa para tanto, é devida a indenização a título de dano moral. Some-se a isso o fato de que o autor teve de vir a Juízo para pôr fim à controvérsia, perdendo tempo útil na solução da questão.

Sendo cabível, portanto, diante do conjunto fático probatório dos autos, a fixação da indenização por danos morais, esta não deve, no entanto, ser fixada no valor sugerido pelo recorrente.

A indenização deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ressaltando-se que tal quantia deverá servir para impedir que o causador do dano promova atos da mesma natureza perante outros consumidores, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado.

Logo, dentro do contexto fático apresentado nos autos, pautando-se pelos critérios de equidade, que levam em consideração a posição social do ofendido, o comportamento do ofensor, a gravidade da conduta e o caráter punitivo da indenização, arbitra-se o valor a título de reparação por danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que se revela adequada a reparar os danos de ordem extrapatrimonial sofridos pelo autor, sem que se configure seu enriquecimento

indevido, nem excessivo ônus a ser suportado pela instituição ré, além de servir de desestímulo àquele que lesou, a fim de que não mais pratique tal ato.

Observa-se que esse valor se adequa aos parâmetros adotados por este E. Tribunal de Justiça:

“BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos morais Alegação de inscrição indevida do nome da autora no cadastro restritivo SCR (Banco Central do Brasil) Parcial procedência Comprovação de que os cheques que constavam no cadastro do SCR foram emitidos de forma fraudulenta Inscrição indevida Danos morais na modalidade "in re ipsa" **Indenização fixada em R\$ 10.000,00** Sentença modificada parcialmente Recurso parcialmente provido”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1011500-27.2020.8.26.0590; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2021; Data de Registro: 08/11/2021)

“AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Imposição de restrição cadastral, perante o Sistema de Informação de Crédito do Banco Central (SCR) – Débito quitado – O réu não comprovou, tal como lhe competia, a teor do art. 373, II, do Código de Processo Civil, a existência do débito imputado à autora – Indevida manutenção da inscrição junto ao SCR, que possui natureza de cadastro restritivo de crédito – Débito inexigível – Dano moral presumido – Precedentes do STJ – Recurso improvido, neste aspecto. **VALOR DA CONDENAÇÃO – Recurso da ré visando à redução do valor da indenização – Montante fixado na sentença em R\$ 10.450,00 – Inadmissibilidade de redução, sob pena de se dar à parte lesada uma reparação insuficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados em decorrência da indevida restrição cadastral – Quantia fixada que atende aos critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso – Sentença mantida – Recurso improvido, neste aspecto. MULTA – Decisão que estabeleceu multa de R\$ 500,00 por dia para retirar o nome da autora dos cadastro de proteção ao crédito, bem como do sistema BACEN-SCR – Cabimento – Em se tratando de obrigação de fazer, a imposição de multa para compelir o seu cumprimento tem amparo no art. 497 do novo Código de Processo Civil – Valor da multa que não se mostra excessivo, levando em consideração o porte econômico da recorrente e o objetivo da aludida multa, que visa compelir o cumprimento de uma obrigação de fácil execução – Recurso improvido, neste aspecto. HONORÁRIOS RECURSAIS – Nos termos do artigo 85, § 11º, do novo Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na sentença em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação ficam majorados para 15% (quinze por cento). RECURSO IMPROVIDO”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1028415-69.2020.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade**

Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/05/2024; Data de Registro: 26/05/2024)

Portanto, reforma-se a r. sentença, para reconhecer a inexigibilidade do débito discutido nos autos e para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em relação aos consectários legais, a partir de 30/08/2024, data da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único do CC), e os juros de mora incidirão à taxa legal, que corresponde à variação da SELIC deduzido o IPCA/IBGE (art. 406, § 1º c.c. art. 389, par. único, ambos do Código Civil, com a redação alterada pela Lei nº 14.905/24).

Quanto aos seus termos iniciais, a correção monetária da condenação por dano moral deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros de mora incidem a contar da anotação indevida, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54 do STJ).

Diante do provimento do recurso do autor, arcará o banco réu integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados, nesta oportunidade, em 15% sobre o valor da condenação, já considerando o trabalho desenvolvido pelo patrono do autor nesta instância, conforme disposto no art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Advirtam-se que eventuais embargos de declaração fora das hipóteses legais estarão sujeitos à multa prevista no parágrafo 2º do art. 1.026⁴ do Código de Processo Civil.

⁴ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

3.- Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso**, nos termos da fundamentação retro.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator