



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434387

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007196-40.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAELA RIBEIRO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BTR ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO REFEIÇÕES E CONVÊNIOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2678 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1007196-40.2024.8.26.0009
Comarca: Foro Regional IX – Vila Prudente – 1ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Anderson Antonucci
Apelante: Rafaela Ribeiro dos Santos
Apelada: BTR Administradora de Cartão de Crédito Refeições e Convênios Ltda.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO DECORRENTE DE DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO. PEDIDO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO E INADIMPLEMENTO COMPROVADOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Rafaela Ribeiro dos Santos contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais cumulada com declaração de inexistência de débito, ajuizada em face de BTR Administradora de Cartão de Crédito Refeições e Convênios Ltda. A autora alegou desconhecer a dívida que ensejou sua negativação, afirmando não ter contratado os serviços contestados. A sentença entendeu comprovada a regularidade da contratação e da cobrança, afastando a configuração de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em verificar se a negativação do nome da autora nos cadastros de inadimplentes decorreu de dívida regularmente constituída e, em caso negativo, se configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo a autora consumidora e a requerida prestadora de serviços financeiros (arts. 2º e 3º do CDC). O fornecedor deve demonstrar a regularidade da contratação e da cobrança de valores contestados pelo consumidor, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. A instituição requerida apresenta documentos que comprovam a contratação do cartão de crédito, com envio de documentos pessoais e selfie da autora, e comprova o uso do cartão, bem como a inadimplência relativa às faturas dos meses subsequentes. Consta nos autos tentativa de negociação do débito pela autora, o que corrobora o reconhecimento tácito da dívida. Houve comprovação de envio de notificação quanto à negativação, cumprindo-se a exigência do art. 43, §2º, do CDC. Diante da comprovação do débito e da contratação, a inscrição do nome da autora

nos cadastros restritivos de crédito configura exercício regular de direito, não ensejando indenização por danos morais. Inexistindo prova de falha na prestação do serviço ou erro na negativação, não há que se falar em dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido. Majoração da verba sucumbencial carreada à autora.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira deve comprovar a regularidade da contratação e da cobrança em ações que discutem débitos bancários. 2. A negativação decorrente de débito legítimo constitui exercício regular de direito e não gera dano moral indenizável. 3. A tentativa de negociação do débito pelo consumidor corrobora a existência da relação jurídica e do débito. 4. A ausência de prova de falha na prestação do serviço impede a declaração de inexistência da dívida.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e 43, §2º;

CPC, arts. 85, §11, e 1.026, §2º.

Jurisprudências relevantes citadas: TJSP, Apelação Cível 1012749-92.2024.8.26.0001, Rel. Des. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, j. 17.03.2025; TJSP, Apelação Cível 1011580-28.2023.8.26.0576, Rel. Des. Roberto Maia, j. 24.03.2025;

TJSP, Apelação Cível 1007452-28.2024.8.26.0576, Rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, j. 19.03.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 127/139) interposto por *Rafaela Ribeiro dos Santos* contra a r. sentença proferida às fls. 121/124, que, nos autos da “ação de danos morais c.c inexistência de débitos com pedido de tutela de urgência” ajuizada contra *BTR Administradora de Cartão de Crédito Refeições e Convênios Ltda.* julgou improcedente a ação, sob o fundamento de que as provas coligidas aos autos atestam a validade das contratações contestadas pela autora.

Em face da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça conferida à autora pela decisão de fls. 41/42.

Irresignada, insurgiu-se a requerente, pleiteando a reforma da r. sentença. Em suas razões recursais (fls. 127/139), alegou, em síntese, que o contrato nº 84605 ora contestado não foi apresentado nos autos, e que o requerido “limita-se a informar que a parte apelante firmou o contrato via WhatsApp” e não se desincumbiu do ônus da prova a respeito da origem do débito negativado. Apontou que não negou ser cliente da empresa originária, mas sim a questionar a origem da dívida e sua validade, e afirmou que a apresentação de telas sistêmicas constitui prova unilateral e não devem ser admitidas. Sustentou que seu nome foi indevidamente negativado pelo requerido, sem que houvesse notificação, o que enseja o pagamento de indenização por danos morais, nos termos do art. 43, § 2º do CDC, no valor de R\$ 20.000,00. Ao final, requereu o provimento do apelo, com a declaração da inexistência do débito e condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Processado o recurso com a dispensa do preparo em razão da gratuidade deferida à autora pela decisão de fls. 41/42, o requerido apresentou contrarrazões (fls. 143/163), sustentando, em resumo, que o débito que ensejou a negativação advém da incorporação de multa, encargos por atraso e anuidade, aos valores gastos nas compras efetuadas a partir do mês de abril de 2021, não havendo inscrição indevida ou irregular do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito. Ao final, sustentou a improcedência da ação e requereu o não provimento do recurso.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 294).

É o relatório.

FUNDAMENTOS E VOTO.

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante às fls.

41/42.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de declaração de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e tutela de urgência em que a autora alega que teve seu nome indevidamente negativado nos cadastros de inadimplentes do SPC/SERASA e, após buscar informações junto ao órgão de restrição, foi surpreendida com a notícia da existência de uma dívida no valor de R\$ 480,31, vinculada a contrato datado de 15/04/2021, que afirma desconhecer.

Argumenta que, embora tenha sido cliente da empresa ré, não contraiu tal dívida nem autorizou qualquer operação correspondente, inexistindo, portanto, relação jurídica válida que justifique a negativação. Aduz que a manutenção do seu nome nos cadastros de inadimplência vem causando sérios transtornos, afetando sua vida cotidiana, impedindo-a de contratar serviços básicos, acessar crédito e exercer plenamente sua cidadania, além de acarretar abalos emocionais significativos, como estresse, angústia e frustração, ultrapassando o mero aborrecimento e configurando dano moral passível de indenização, "in re ipsa" e com base na teoria do desvio produtivo do consumidor.

Diante disso, postula a concessão de tutela de urgência para que seja determinada a imediata exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, a fim de evitar agravamento do dano. No mérito, requer a procedência da ação, com a declaração de inexistência do referido débito e a condenação da empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais no

valor de R\$ 20.000,00, com fundamento nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, diante da relação de consumo entre as partes. Invoca os artigos 6º, 14 e 43 do CDC, inclusive pleiteando a inversão do ônus da prova, diante de sua condição de parte hipossuficiente.

Em contestação, a parte requerida sustenta, em síntese, que a autora celebrou voluntariamente contrato de adesão a cartão de crédito em 10.11.2020, por meio de WhatsApp, tendo fornecido seus dados pessoais, documentos e selfie para validação, conforme “print” colacionado aos autos. Alega que a autora utilizou o cartão, efetuando compras e pagando apenas uma fatura no valor de R\$ 222,00, em março de 2021. As faturas dos meses de abril, maio e junho de 2021 não foram quitadas, o que acarretou o encaminhamento da dívida para cobrança e posterior negativação do nome da autora, cuja notificação foi devidamente realizada, eis que a dívida no valor de R\$ 480,31 é legítima; esclarece também que o valor cobrado inclui encargos e multa por inadimplemento.

Informa que houve tentativa de negociação da dívida pela própria autora, o que configura prova do reconhecimento do débito pela autora. Assim, argumenta que a inscrição nos órgãos de proteção ao crédito foi legítima e realizada no exercício regular de direito, afastando qualquer alegação de ilicitude ou erro na prestação do serviço.

No tocante ao ônus da prova, a ré requer a aplicação do artigo 373, inciso I, do CPC, defendendo que cabe à autora provar os fatos constitutivos de seu direito, não se aplicando a inversão do ônus da prova prevista no CDC, já que não restou demonstrada a hipossuficiência da autora ou a verossimilhança de suas alegações. Sustenta a ausência de ato ilícito, inexistência de dano propriamente dito e ausência de nexo causal entre a conduta da empresa e o suposto prejuízo alegado, pois não houve falha na prestação de serviços. Diante disso, requer a improcedência da ação.

Sobreveio a r. sentença de fls. 121/124, que julgou improcedente a ação, contra a qual se insurge a requerente, ora apelante.

O cerne da controvérsia reside em averiguar a existência e a regularidade do débito que originou a inscrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, bem como eventual configuração de dano moral decorrente dessa inscrição.

É certo que a relação estabelecida entre as partes se submete ao Código de Defesa do Consumidor, em que a autora é pessoa física que utiliza serviço como destinatária final, enquadrando-se no conceito de consumidor (art. 2º, caput, do CDC), e a parte requerida é pessoa jurídica privada que desenvolve atividade de prestação de serviços (art. 3º, caput, do CDC).

Vale ressaltar que o § 2º do art. 3º do CDC elenca como serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, *“inclusive as de natureza bancária financeira [e] de crédito”*, tendo a Súmula 297 do STJ sedimentado o entendimento de que *“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90.

No presente caso, a requerida apresentou elementos suficientes para a comprovação da regularidade da contratação do cartão de crédito e da cobrança de R\$ 480,31. Vejamos.

Às fls. 49/51 constou “print” da contratação de cartão de crédito, realizada em 10.11.2020, via aplicativo de mensagens, com envio de documentos pessoais e selfie da autora. O uso do cartão de crédito restou devidamente evidenciado por meio de compras realizadas nos meses de janeiro a junho de 2021 (fls. 85 a 89). Ademais, deve ser ressaltado que a autora-apelante tentou negociar o referido débito, conforme conversa telefônica

apresentada às fls. 83 e seguintes dos autos – sendo que tal acordo somente não foi concluído por falta de interação da apelante. Veja-se:

[14/12/2022 09:25:04] Agente Taisa entrou no atendimento.
[14/12/2022 09:25:05] **Taisa:** Olá , me Chamo Taisa Santos , em que posso ajudar ? Para que eu possa acessar a sua conta confirme seus dados: Seu nome completo Data de nascimento Telefone de contato E-mail
[14/12/2022 09:41:40] **Rafaelly:** Rafaela Ribeiro dos santos 25/03/2001 958157148
Rafaellyribeiro092@gmail.com
[14/12/2022 09:42:59] **Taisa:** em que posso ajudar ?
[14/12/2022 09:46:22] **Rafaelly:** Quero negociar
[14/12/2022 09:46:25] **Rafaelly:** Minha divida
[14/12/2022 09:55:00] **Taisa:** O valor atualizado hoje é de R\$ 614,79 , para pagamento a vista fica o valor de R\$ 368,87 , ou podemos parcelar em até 12 x sem o valor atual , com vencimento todo o dia : 20
[14/12/2022 09:55:06] **Taisa:** Deseja verificar o valor a vista ou parcelado ?
[14/12/2022 09:55:38] **Rafaelly:** Sim
[14/12/2022 09:55:53] **Rafaelly:** Parcelado
[14/12/2022 10:00:01] **Taisa:** em quantas parcelas ?
[14/12/2022 10:06:57] **Rafaelly:** 5
[14/12/2022 10:11:11] **Taisa:** fica 5 x 128,35
[14/12/2022 10:11:18] **Taisa:** com vencimento no dia 20
[14/12/2022 10:11:24] **Taisa:** posso gerar os boletos ?
[14/12/2022 10:13:02] **Rafaelly:** Em 7
[14/12/2022 10:15:20] **Taisa:** fica 7 x 87,82
[14/12/2022 12:15:20] **Auto:** O seu atendimento foi finalizado automaticamente. Por favor, participe, des

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO JURÍDICA REGULARMENTE COMPROVADA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em exame Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça concedida. A apelante sustenta a inexistência da dívida, a ausência de relação jurídica com a parte apelada e a insuficiência de provas apresentadas pela instituição financeira. Afirma que não recebeu o cartão de crédito e que a negativação indevida comprometeu sua reputação

e pontuação creditícia, requerendo indenização por danos morais e honorários advocatícios. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em verificar se há irregularidade na cobrança e inscrição do nome da apelante nos cadastros de inadimplentes, bem como a existência de dano moral indenizável. III. Razões de decidir O Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, exigindo que a instituição financeira comprove a regularidade da contratação e da cobrança realizada (art. 14, CDC). A instituição financeira apresentou documentação comprobatória da relação jurídica, incluindo contrato devidamente firmado pela apelante, demonstrando sua anuência. Não há indícios de obscuridade no contrato que possam ter induzido a apelante a erro, sendo clara a destinação do produto contratado. A negativação da dívida configura exercício regular de direito, visto que não há comprovação da quitação do débito pela apelante. A ausência de prova documental por parte da apelante acerca da quitação da dívida reforça a legitimidade da cobrança. A jurisprudência do Tribunal confirma o entendimento de que, em casos nos quais a contratação e a inadimplência são devidamente comprovadas, inexistente dano moral indenizável. A interposição da ação sem fundamentos sólidos pode caracterizar litigância de má-fé, conforme entendimento consolidado. A condenação ao pagamento de honorários advocatícios recursais decorre do não provimento do recurso, nos termos do art. 85, § 11º, do CPC. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: A instituição financeira deve comprovar a regularidade da contratação e da cobrança em ações que discutem débitos bancários. A negativação decorrente de débito legítimo constitui exercício regular de direito e não

gera dano moral indenizável. A ausência de prova documental que demonstre a quitação do débito impede a declaração de inexistência da dívida. O reconhecimento da improcedência da ação impõe a condenação da parte autora ao pagamento de honorários advocatícios recursais. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 80, II, 81, § 2º, e 85, § 11º. Jurisprudência relevante: TJSP, Apelação nº 1001964-30.2017.8.26.0288, 11ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto dos Santos, j. 29.03.2019; TJSP, Apelação nº 4009651-55.2013.8.26.0576, 16ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Miguel Petroni Neto, j. 07.08.2018.

(TJSP; Apelação Cível 1012749-92.2024.8.26.0001; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025)

em>APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME DA AUTORA NOS CADASTROS DOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO POR INICIATIVA DO FUNDO RÉU. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. SEM RAZÃO. I. Caso em Exame 1. Ação declaratória e indenizatória por danos morais. Alegação de negativação indevida na SERASA por dívida não reconhecida. Autora busca a declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a negativação do nome da autora foi indevida e se há direito à indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. Débito que foi cedido, por

financeira responsável pela contratação de cartão de crédito, ao fundo demandado. Autora que não comprovou o pagamento das faturas de seu cartão de crédito. Contrato firmado com a financeira cedente. Demandante que não é hipossuficiente para a produção de provas e não se desincumbiu de comprovar que realizou a quitação de seu débito com a cedente. Ausência de violação ao artigo 290 do Código Civil. Comunicação prévia do apontamento. Artigo 43, §2º do CDC. Obrigação do órgão mantenedor do cadastro restritivo. Súmula nº 359 do STJ. Para a inscrição do nome do devedor nos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito, basta à comprovação da existência da dívida, não havendo que se falar em exclusividade de apontamento restritivo para títulos de crédito. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A negativação do nome do devedor é legítima quando há comprovação da dívida. 2. A ausência de notificação ao devedor não invalida a cessão de crédito. Legislação Citada: ? Código Civil, arts. 286, 288, 290. ? Código de Defesa do Consumidor, art. 43, §2º. ? Código de Processo Civil, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: ? Súmula nº 359 do STJ. (TJSP; Apelação Cível 1011580-28.2023.8.26.0576; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação do autor acolhida em parte. NEGATIVAÇÃO. Regular, decorrente da falta de pagamento de fatura de cartão de crédito e de conta corrente. Documentação suficiente a comprovar

existência do débito. Crédito que foi devidamente cedido ao réu. Prova do adimplemento que competia ao autor. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. Inocorrência. Insurgência que restou justificada pela falta de transparência quanto a origem do registro desabonador. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1007452-28.2024.8.26.0576; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025)

Portanto, ausente prova do ilícito por parte da ré, e restando demonstrada a existência de débito oriundo de relação contratual regularmente constituída, não se pode reconhecer a ilicitude da negativação efetivada, restando prejudicado o pedido de indenização por danos morais.

Desse modo, prevalecem as razões expostas pela r. sentença, a qual deve ser integralmente mantida.

Em razão da sucumbência recursal, de acordo com o previsto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal, e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência da parte autora, de 10% para 15%, observada a gratuidade da justiça concedida à autora-apelante.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA