



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436450

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034780-58.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante FERNANDA LAISE OLIVEIRA CUNHA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.667

Apelação nº 1034780-58.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante: Fernanda Laise Oliveira Cunha

Apelada: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.

Juiz(a): Mario Sérgio Leite

APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – CARTÃO DE CRÉDITO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPARAÇÃO POR DANO MORAL - Sentença de improcedência - Apelante que alega desconhecer a contratação e que a inclusão em cadastros de inadimplentes foi indevida - Ré que comprova a solicitação e efetivo uso do cartão de crédito por ela emitido em benefício da autora - Prova documental idônea a demonstrar a regularidade da contratação e, de consequente, da negativação - Faturas de consumo do cartão de crédito não pagas - Inexistência de falha na prestação do serviço - Aplicação do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, condicionada à verossimilhança mínima das alegações - Ausência de indícios mínimos a corroborar a tese da apelante - Precedentes do C. STJ e desta E. Corte - Validade dos registros sistêmicos da ré como meio probatório legítimo, por se tratar de documentos gerados no curso ordinário da prestação do serviço, sem que haja elementos que indiquem sua inidoneidade ou manipulação - A ausência de contrato assinado não invalida a relação jurídica, quando há comprovação documental da manifestação de vontade do consumidor, sendo suficiente a solicitação formal acompanhada de documentos hábeis, como demonstrado no caso concreto, em que o apelado apresentou registro fotográfico da autora e documento pessoal, afastando qualquer dúvida sobre a regularidade do procedimento adotado – Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 162/166, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação por dano moral, sob o fundamento de que a ré comprovou a regularidade da negativação ao demonstrar que a autora solicitou e utilizou cartão de crédito emitido pela ré, mas não efetuou o pagamento das faturas que originaram a

restrição creditícia, sendo, portanto, legítima a cobrança e inexigível a reparação pretendida. A autora foi condenada a arcar com o pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Em suas razões recursais, a apelante sustenta, em síntese, que a apelada não comprovou a contratação do cartão de crédito, não servindo para tanto as meras telas sistêmicas, porquanto desprovidas de assinatura ou manifestação expressa do suposto contratante, portanto, a r. sentença está maculada pela nulidade, por cerceamento de defesa (fls. 169/176).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido a fls. 180/190.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por dano moral c.c. declaração de inexistência de débitos movida por Fernanda Laise Oliveira Cunha contra Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. Alega a autora que foi surpreendida com a notícia de negativação de seu nome junto a órgãos de proteção ao crédito, por suposta dívida no valor de R\$ 60,03 junto à ré. Afirma que não contraiu o referido débito e, ao tentar obter esclarecimentos sobre a negativação, não obteve resposta satisfatória, motivo pelo qual ajuizou a presente demanda.

Argumenta que a manutenção indevida de

seu nome nos cadastros de inadimplentes ocasiona graves prejuízos, e que está configurada, outrossim, falha na prestação do serviço da ré, e afronta os direitos do consumidor. Diz que é caso de aplicação da inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que a negativação indevida caracteriza dano moral, pois gera angústia e constrangimento. Requer a concessão da tutela de urgência para a retirada de seu nome dos cadastros de inadimplentes, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral, estimado em R\$ 10.000,00.

A r. sentença não comporta reforma.

A controvérsia reside na alegação da apelante de que não solicitou e utilizou o cartão de crédito da ré, razão pela qual a negativação decorrente da inadimplência das faturas deste seria indevida. No entanto, a argumentação trazida pela apelante não encontra respaldo nos elementos constantes dos autos.

Isso porque a apelada demonstrou, por meio de documentos hábeis e registros extraídos de seu sistema interno, que em 31.01.22 a autora apelante solicitou cartão de crédito, e instruiu o pedido com a apresentação de seu documento pessoal, qual seja, registro geral (RG), além de fotografia (selfie) a título de “prova de vida” (fls. 84/95) elemento esse que, por si só, desconstitui a tese de desconhecimento do contrato. A plausibilidade da alegação da apelante de que não teria realizado a contratação se esvai diante dessa evidência concreta, que denota sua participação ativa no ato da contratação,

portanto.

Certo ainda que o endereço constante do sistema da ré, relativo ao aludido cartão de crédito, é exatamente o mesmo informado pela autora na petição inicial, o que afasta eventual cogitação de contratação fraudulenta.

Ademais, vale dizer que a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não se dá de maneira automática e irrestrita. Para que seja aplicada, é necessário que a parte autora demonstre ao menos indícios mínimos de verossimilhança de sua alegação. No presente caso, a prova documental acostada pela ré, que inclui registros sistêmicos, cópia de documento pessoal e imagem da contratante, afasta qualquer presunção de que a alegação de desconhecimento do contrato seja minimamente verossímil. Não há, pois, qualquer indício de que tais provas sejam fraudulentas ou tenham sido manipuladas para prejudicar o consumidor.

Nesse sentido é o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, perfilhado por esta E. Corte:

“Processual civil. Responsabilidade civil. Código do Consumidor. Ônus da prova. Inexistência de provas dos fatos alegados na petição inicial. Decisões anteriores fundadas nas provas acostadas aos autos. Impossibilidade de reexame. Súmula 7/STJ. Não comprovação dos alegados danos materiais e morais sofridos. - Ao autor, incumbe a prova dos atos constitutivos de seu direito. - Em que pese a indiscutível aplicação da inversão do ônus da prova ao CDC, tal instituto não possui aplicação absoluta. A inversão deve ser aplicada “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. -

Entenderam as instâncias ordinárias, após análise das provas dos autos, que o recorrente não comprovou as falhas na prestação dos serviços contratados. Necessidade de revolvimento de todo o conjunto fático probatório. Óbice da Súmula 7 do STJ. - O recorrente não provou a ocorrência de vícios no serviço que pudessem lhe conferir direito a uma indenização por danos materiais ou morais. Recurso especial não conhecido.” (REsp 741393/PR, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ: 05/08/2008) (Grifo nosso)

*“COMPRA E VENDA DE VEÍCULO USADO. RESCISÃO CONTRATUAL, DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora pretende a rescisão contratual e a consequente devolução de valores relativos a compra e venda de veículo usado, pois induzida a erro pela ré com a informação de que o bem teria sido fabricado no ano de 2.019, e não 2.018, buscando, ainda, reparação por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo da autora. 1. Justiça gratuita. Ausência de capacidade financeira para custear o preparo recursal demonstrada documentalmente. Benesse concedida. 2. Mérito. **Relação de consumo verificada. Inversão do ônus da prova, contudo, que não é automática, sendo reservada a situações em que for verossímil a alegação ou hipossuficiente o consumidor em relação à prova (art. 6º, VIII, do CDC). Ausência de elementos mínimos a corroborar a tese inicial.** Alegação de que a publicidade da ré exibia o ano de 2.019, mesmo ano informado oralmente pelo vendedor no ato da compra, mas que, dias após, "ao compulsar o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos e a nota fiscal fornecidos pela ré", verificou que na verdade o ano de fabricação do veículo é 2.018, sendo 2.019 seu modelo de produção, o que lhe teria ocasionado prejuízo e ensejaria a anulação do negócio jurídico estabelecido. Descabimento. Compra e venda de veículo que demanda a compreensão de que há dois anos a serem considerados pelo comprador, o de sua fabricação e o de seu modelo, podendo ou não serem coincidentes. Mercado de veículos usados que considera para a aferição de seu real valor de venda unicamente o ano de modelo, o que demonstra a ausência de prejuízo à autora e explica porque unicamente esta informação constava da publicidade estampada no parabrisa do veículo pela ré. Bem móvel submetido à registro, cuja a verificação de tal documentação é de responsabilidade da compradora. Autora que, mesmo buscando especificamente, conforme relato inicial, um veículo a partir de 2.019, não tratou de averiguar o ano de fabricação do veículo antes da concretização do negócio. Ausência*

completa nos autos de elementos capazes de demonstrar qualquer defeito do negócio jurídico. Sentença mantida. 3. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002804-72.2023.8.26.0565; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de Registro: 14/10/2024) (Grifo nosso)

“APELAÇÕES - AÇÃO INDENIZATÓRIA - Compra e venda de bem móvel - Alegada publicidade enganosa das requeridas - Sentença de procedência - Insurgência das rés - LEGITIMIDADE DA FABRICANTE - Verificada - Análise que deve partir da narrativa dos fatos expostas pela parte autora - Responsabilidade da demandada que é questão atinente ao mérito - MÉRITO - Relação de consumo - Aplicação da legislação consumerista - Inversão do ônus da prova que não é automática - Ausência de verossimilhança nas alegações da autora ou de hipossuficiência do consumidor no caso concreto que desautoriza a inversão probatória tratada no art. 6º do CDC - Distribuição do ônus da prova segundo as regras gerais - Art. 373, I, do CPC - PUBLICIDADE ENGANOSA - Não evidenciada - Oferta sem capacidade de induzir o consumidor a erro - Necessidade de consulta às condições - Notória exigência de capacidade financeira para pagamento do carro em 60 meses - Não aprovação do cadastro da autora por diversas instituições financeiras - Ausência de ato ilícito atribuível às requeridas - DANO MORAL - Não configurado - Afastamento da condenação a esse título - Redistribuição dos ônus sucumbenciais - Recursos providos.” (TJSP; Apelação Cível 1000034-28.2021.8.26.0355; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Miracatu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024) (Grifo nosso)

Outrossim, a tese de que as telas sistêmicas seriam prova unilateral e, portanto, inservível para a demonstração da relação jurídica também não se sustenta. A prestação de serviços contínuos naturalmente se estrutura a partir do registro interno de operações, de modo que os dados lançados em sistemas são os meios naturais de controle da relação contratual entre consumidores e

grandes empresas como a apelada. Esses registros, longe de serem meras anotações unilaterais destituídas de qualquer presunção de veracidade, correspondem a elementos rotineiramente utilizados no setor para a comprovação de vínculo contratual, consumo e inadimplência. A impugnação genérica da apelante não é suficiente para afastar sua idoneidade como meio de prova, especialmente na ausência de qualquer indício de adulteração ou inconsistência nos registros apresentados, e na consideração de que os dados e documento da autora, com fotografia, estão na posse da empresa ré, a corroborar a contratação efetivada, de modo que a alegação da autora de que não contratou com a ré beira a má-fé.

Dessa forma, não se vislumbra qualquer irregularidade na negativação do nome da autora, uma vez que decorreu da inadimplência de débitos legitimamente constituídos. A ausência de qualquer elemento que demonstre falha na prestação do serviço ou abuso por parte da ré inviabiliza o reconhecimento do dano moral pretendido. A inscrição do nome do devedor nos cadastros restritivos de crédito, quando legítima e decorrente de obrigação regularmente constituída, não configura ato ilícito e, portanto, não enseja indenização, tal como assinalado na r. sentença.

Por fim, em razão da sucumbência nesta fase recursal, e na consideração de que os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da causa, majoro em 5% (art. 85, §11, do CPC) com fundamento nos critérios estabelecidos no §2º, incisos I a IV, do mesmo dispositivo legal, observados os princípios da proporcionalidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e razoabilidade, perfazendo 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO**
ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora