



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436312

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000709-32.2024.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelada TEREZA FLOIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 10.047

Apelação Cível nº 1000709-32.2024.8.26.0663

Comarca: Votorantim – 1ª Vara Cível

Apelante: Banco C6 S.A.

Apelada: Tereza Flois

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIO JURÍDICO INEXISTENTE. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Banco C6 S.A. contra sentença que, em ação com pedido de declaração de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais ajuizada por Tereza Flois, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito que gerou a restrição de crédito em nome da autora e condenar o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais, além de determinar a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito independentemente do trânsito em julgado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira comprovou a regular contratação dos serviços que originaram o débito impugnado; (ii) estabelecer se é devida a indenização por danos morais e, sendo, se o valor fixado é proporcional e razoável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O Código de Defesa do Consumidor aplica-se às instituições financeiras, conforme art. 3º, § 2º, e Súmula nº 297 do STJ.

Diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor, aplica-se a inversão do ônus da prova, incumbindo ao banco comprovar a existência de contratação válida (art. 6º, VIII, do CDC).

O banco recorrente não comprovou a contratação, o que milita em seu desfavor.

A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa, prescindindo de prova do abalo psicológico, conforme jurisprudência pacífica do STJ (AgInt no AREsp 2.291.017/MA; AgInt no AREsp 1858119/SP).

O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. No caso, a quantia fixada em R\$ 8.000,00 revela-se superior à média jurisprudencial para casos semelhantes, justificando a redução para R\$ 5.000,00, em conformidade com

precedentes do STJ (AgInt no AREsp 1494879/RJ; AgInt no AREsp 1312886/RS).

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, inclusive quanto à inversão do ônus da prova em favor do consumidor.

A ausência de comprovação da contratação autoriza a declaração de inexistência do débito e a exclusão do nome do consumidor dos cadastros de inadimplentes.

A inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito enseja reparação por danos morais *in re ipsa*.

O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, podendo ser reduzido quando fixado acima da média jurisprudencial para hipóteses semelhantes.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 3º, § 2º, 6º, VIII; CPC/2015, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 2.291.017/MA, Rel. Min. Marco Buzzi, j. 05.06.2023; STJ, AgInt no AREsp 1858119/SP, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 27.09.2021; STJ, AgInt no AREsp 1494879/RJ, Rel. Min. Raul Araújo, j. 09.08.2021; STJ, AgInt no AREsp 1312886/RS, Rel. Min. Lázaro Guimarães, j. 25.09.2018.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO C6 S.A., contra a sentença de fls. 321 a 325 que, em ação com pedido de declaração de inexistência de débito cumulado com indenização por danos morais ajuizada por TEREZA FLOIS, julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexigibilidade do débito que gerou a restrição de crédito em nome da autora e condenar o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais, além de determinar a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito independentemente do trânsito em julgado.

Argumenta o apelante que não houve ato ilícito por parte da instituição, pois o procedimento de abertura de conta foi realizado conforme as normas do Banco Central do Brasil, incluindo a verificação de documentos e biometria facial da apelada. Sustenta que a responsabilidade pelos danos alegados não pode ser atribuída à instituição, uma vez que a abertura da conta foi regular e não houve falha na prestação do serviço. Além disso, destaca que, ao tomar

conhecimento da lide, bloqueou a conta e retirou o nome da apelada dos órgãos de proteção ao crédito, agindo de boa-fé. Questiona o apelante a inexistência de nexo causal entre a conduta do banco e os danos alegados, afirmando que a apelada forneceu seus dados pessoais a terceiros, o que possibilitou a atuação fraudulenta. Pede a reforma da sentença para reconhecer a legitimidade dos débitos e afastar a condenação por danos morais, ou, subsidiariamente, reduzir o valor da indenização, considerando-o exorbitante e desproporcional. Argumenta que a indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa da apelada. Em conclusão, requer o provimento do recurso para julgar improcedente a ação ou, alternativamente, reduzir o valor da indenização por danos morais, ressaltando a ausência de responsabilidade da instituição pelos fatos narrados.

Contrarrazões às fls. 352 a 360.

É o relatório.

Antes de apreciar as razões de recurso, é preciso anotar que o pedido inicial foi acolhido integralmente, mesmo considerando-se que o valor fixado a título de danos morais não foi o que a parte entendia como necessário¹.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

Buscou a autora a declaração de nulidade de negócio jurídico cumulada com pedido de inexigibilidade de débito consolidado pelo Banco C6 S.A. no valor de R\$ 775,73, referente a serviço bancário que nunca solicitou, além de reparação por danos morais no valor mínimo de R\$ 10.000,00, em razão da negativação do nome da autora.

De início, cumpre destacar que é pacífico, conforme o art. 3º, §2º, do CDC e Súmula nº 297 do STJ, que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Presentes, no caso, a verossimilhança das alegações, além da hipossuficiência da autora, cabia à instituição financeira demonstrar, de

¹ Súmula 326 (“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”).

maneira clara e inequívoca, que houve consentimento válido para a contratação, consoante o art. 6º, VIII, do CDC (inversão do ônus da prova).

Na hipótese dos autos, o banco recorrente não se desincumbiu do ônus de comprovar a regular contratação dos serviços. Apesar de alegar que a autora teria aberto a conta e utilizado cartão de crédito, ficando inadimplente, não apresentou nenhum contrato efetivamente subscrito pela mesma ou qualquer outro documento que demonstrasse a legitimidade da cobrança, fato que milita em seu desfavor.

No corpo da contestação, o réu junta foto do documento de identidade da autora, assim como fotografia da autora, afirmando que os documentos foram utilizados na abertura da conta.

Os contratos apresentados às fls. 111 a 153, por sua vez, não contam com assinatura física ou digital, *selfie*, geolocalização, IP, absolutamente nada.

Assim, não existindo prova da contratação alegada, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito impugnado, além da exclusão do apontamento no cadastro de inadimplente.

Note-se que o apontamento só ocorreu pelo não pagamento de dívida que A APELADA NÃO CONTRAIU. Ou seja: a abertura irregular da conta, com a concessão de cartão de crédito, que a apelada não contratou e não usou, foi a causa da negativação. O banco deixou de fiscalizar a abertura da conta e, pela sua inércia, responde pelos danos experimentados pela apelada.

No caso, esses danos são a existência da dívida e o apontamento nos órgãos de proteção ao crédito. Pelo apontamento como inadimplente, a apelada experimentou danos morais.

No que toca aos danos morais, é pacífico o entendimento de que a inscrição indevida em cadastro de devedores enseja reparação, sem necessidade de demonstração do abalo moral ou sofrimento, que se presumem. Nesse sentido, os seguintes precedentes do E. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C PEDIDO CONDENATÓRIO - DECISÃO MONOCRÁTICA DA PRESIDÊNCIA DESTA CORTE QUE CONHECEU DO AGRAVO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE DEMANDADA.

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

Precedentes.

1.1. É inviável o acolhimento da tese da ausência de responsabilidade civil da agravante, pois, para tanto, seria imprescindível o revolvimento do acervo fático-probatório, providência vedada a esta Corte Superior ante o óbice da Súmula 7/STJ.

2. A ausência de enfrentamento da questão objeto da controvérsia pelo Tribunal de origem impede o acesso à instância especial, porquanto não preenchido o requisito constitucional do prequestionamento, nos termos da Súmula 282 e 356 do STF, aplicável por analogia.

3. A falta de indicação, pela parte recorrente, de quais dispositivos legais teriam sido objeto de interpretação divergente pelo acórdão recorrido implica em deficiência da fundamentação do recurso especial, incidindo o teor da Súmula 284 do STF, por analogia.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp n. 2.291.017/MA, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 5/6/2023, DJe de 14/6/2023.);

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA. APRECIÇÃO DE TODAS AS QUESTÕES RELEVANTES DA LIDE PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. AUSÊNCIA DE AFRONTA AO ART. 1.022 DO CPC/2015. COBRANÇA ILEGAL. PROTESTO INDEVIDO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7/STJ. DANO MORAL IN RE IPSA. SÚMULA N. 83 DO STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. Inexiste afronta ao art. 1.022 do CPC/2015 quando o acórdão recorrido pronuncia-se, de forma clara e suficiente, acerca das questões suscitadas nos autos, manifestando-se sobre todos os argumentos que, em tese, poderiam infirmar a conclusão adotada pelo Juízo. 2. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7 do STJ). 3. No caso concreto, o Tribunal de origem analisou a prova dos autos para concluir pelo abuso da cobrança e pelo protesto indevido do nome da recorrida em órgãos de proteção ao crédito. Alterar tal conclusão é inviável em recurso especial. 4. **A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, na hipótese de protesto indevido de título ou de inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura in re ipsa independentemente de prova.** Aplicação da Súmula n. 83 do STJ. 5. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ, AgInt no AREsp 1858119/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 27/09/2021, DJe

30/09/2021).

O valor da indenização, por sua vez, deve ser proporcional à extensão do dano. A mensuração da reparação deve observar os critérios consagrados pela doutrina e jurisprudência.

Em situações semelhantes (negativação indevida), assim já assentou o C. Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. DECISÃO DA PRESIDÊNCIA. RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. VALOR IRRISÓRIO. MAJORAÇÃO. AGRAVO INTERNO PROVIDO PARA CONHECER DO AGRAVO E DAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL. 1. Agravo interno contra decisão da Presidência que não conheceu do agravo em recurso especial, em razão da ausência de impugnação específica de fundamento decisório. Reconsideração. 2. O valor arbitrado pelas instâncias ordinárias a título de danos morais somente pode ser revisado em sede de recurso especial quando irrisório ou exorbitante. 3. No caso, **o montante fixado em R\$1.000,00 (mil reais) se mostra irrisório e desproporcional aos danos decorrentes de inscrição indevida do ofendido em cadastro de inadimplentes, bem como não reflete os parâmetros da jurisprudência desta Corte, motivo pelo qual se majora a reparação para R\$5.000,00 (cinco mil reais)**. 4. Agravo interno provido para conhecer do agravo e dar provimento ao recurso especial. (STJ, AgInt no AREsp 1494879/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 09/08/2021, DJe 31/08/2021);

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZATÓRIA. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO DA INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS DEVIDOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. VALOR RAZOÁVEL. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. O valor arbitrado pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto por esta Corte tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade. 2. **Na espécie, o valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) arbitrado a título de danos morais por falta de notificação prévia da inscrição em cadastro restritivo não reflete os parâmetros regulares desta Casa, motivo pelo qual se majorou o quantum da compensação para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**. Precedentes. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (STJ, AgInt no AREsp 1312886/RS, Rel. Ministro

LÁZARO GUIMARÃES (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF 5ª REGIÃO), QUARTA TURMA, julgado em 25/09/2018, DJe 01/10/2018).

Nesse passo, observando os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, cabe a redução dos danos morais para R\$ 5.000,00, a fim de reparar o abalo extrapatrimonial experimentado, quantia esta adequada para as particularidades do caso.

Portanto, de rigor a reforma da r. sentença apenas para reduzir o montante fixado a título de danos morais de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso, sem alteração dos honorários, tendo em vista que, a condenação do banco ao pagamento de danos morais, ainda que por valor diverso do pretendido na inicial, ou a redução do montante arbitrado na sentença, não importa em sucumbência recíproca, conforme entendimento sumulado.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora