



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000437633**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000070-45.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada/apelante CORALIA AUGUSTO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento em parte ao recurso da autora. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**FRANCISCO GIAQUINTO**

**relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 47232**

**APEL. Nº: 1000070-45.2024.8.26.0006**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTE./APDO.: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO,  
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**APDA./APTE.: CORALIA AUGUSTO (JUSTIÇA GRATUITA)**

\*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais – Negativação do nome da autora por débito cuja origem afirma desconhecer – Má prestação dos serviços evidenciada – Teoria do risco do negócio – Responsabilidade objetiva do réu (art. 14 do CDC) – Alegação do Banco no sentido da regularidade do débito de fatura de cartão de crédito inadimplida pela autora -

Falta de prova da regularidade da contratação do cartão de crédito e legitimidade do débito negativado, ônus do requerido (art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC) – Fortuito interno – Súmula 479 do CDC – Danos morais que se comprovam com o fato ilícito da violação - Damnum in re ipsa – Recurso do réu negado.

Danos morais – Quantum indenizatório - Indenização majorada, não para o valor pretendido na inicial, mas para R\$ 10.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso adesivo da autora provido em parte.

Honorários advocatícios de sucumbência – Verba honorária fixada em patamar condizente com o art. 85, §2º do CPC, de forma a remunerar condignamente o advogado – Recurso da autora negado.

Recurso do réu negado e provido em parte o recurso adesivo da autora.\*

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais ajuizada por **CORALIA AUGUSTO** em face do **NU FINANCEIRA S/A -SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.**, julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 263/266 para: a) declarar a inexistência do débito de R\$ 60,81, datado de 28.10.2022 e referente ao contrato 9162B81A016FEACB; b) determinar a exclusão em definitivo do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito por força de referido

contrato; c) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, com correção monetária da sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês da inscrição indevida, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Apela o réu (fls.271/291), defendendo a regularidade e segurança da contratação do cartão de crédito, recebendo proposta de adesão devidamente preenchida, bem como documentação e foto do proponente. Esclarece que, quando da solicitação do cartão, realizou a autora o cadastro de senha pessoal e intransferível, necessária para realização de compras em lojas, juntamente com a via física do cartão, o qual foi utilizado em diversas compras ao longo do tempo. Frisa que a requerente realizou o pagamento de suas faturas normalmente, até deixar de adimplir com suas obrigações, acarretando o cancelamento do cartão de crédito pré-aprovado conforme previsão contratual. Comprovou a utilização do cartão pela autora em compras e saques, sendo legítima a cobrança do valor correspondente às faturas e eventuais encargos incidentes, em razão da inadimplência da requerente. Argumenta inexistir danos morais, diante da regular cobrança e negativação, inexistindo comprovação nos autos de qualquer forma de abalo moral suportado. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório, pena de acarretar enriquecimento ilícito da autora. Por fim, pugna pela condenação da requerente nas penas por litigância de má-fé. Pugna pelo provimento do recurso.

Recorre adesivamente a autora (fls. 344/355), entendendo caso de majoração dos danos morais para R\$ 10.000,00, bem como dos honorários advocatícios de sucumbência observando o valor mínimo da tabela da OAB. Pugna pelo provimento do recurso

Recursos regularmente processados e respondidos (fls. 333/343 e 359/373).

É o relatório.

### **VOTO.**

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, por débito relativo a contrato que a autora firma desconhecer

Narrou a autora, na inicial, tentou realizar compras a prazo, mas teve o crédito negado ao ser surpreendida com a informação de que seu nome constava nos cadastros de proteção ao crédito.

Ao entrar em contato com a Serasa, constatou que a negativação se referia ao seguinte contrato: “Contrato nº 9162B81A016FEACB, no valor de 60,81 (sessenta reais e oitenta e um centavos), com vencimento em 28/10/2022”

Tentou vários contatos com a requerida para esclarecer o ocorrido, sem sucesso.

Ressalta não recebeu esclarecimentos sobre a origem ou a constituição da dívida, tampouco recebeu eventual notificação da negativação, tendo dúvidas quanto à sua existência e exatidão.

Pugnou pela declaração de inexistência da dívida, exclusão do apontamento e condenação por danos morais de R\$ 52.800,00.

Ao contestar (fls. 108132), a requerida alegou que a autora celebrou contrato para aquisição de cartão de crédito via aplicativo realizando o pagamento de suas faturas normalmente até deixar de adimplir com suas obrigações, ocasionando o cancelamento do cartão de crédito pré-aprovado e sua negativação. Alegou que, diante da inadimplência da autora, sua fatura foi considerada em atraso e o valor inicial acrescido de juros e encargos, de modo que o valor do débito não mais corresponde àquele apontado no cadastro de proteção ao crédito. Argumentou com a inexistência de danos morais e, ao final, pugnou pela condenação da autora por litigância de má-fé. Juntou documentos (fls. 133/125)

A r. sentença apelada julgou parcialmente procedente a ação, sendo assim fundamentada:

**“(...) No mérito, a ação procede em parte. A relação estabelecida entre as partes é inicialmente de consumo, aplicando-se, por consequência, os regramentos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor. É dos autos que o nome da autora foi inserido no rol de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito em razão de débito de 28.10.2022 junto a requerida de R\$ 60,81, referente ao contrato n. 9162B81A016FEACB (fls. 100). Cinge-se a controvérsia à eventual existência do débito. *In casu*, não há prova de que a autora celebrou contrato para aquisição de cartão de crédito e que, em certo momento, deixou de arcar com os pagamentos. Não juntou a requerida o contrato firmado e tampouco os documentos apresentados no ato de solicitação como descrito em contestação. O ônus da prova era de atribuição da requerida, nos termos do art. 373, inc. II, do Código de Processo Civil, já que não cabe à autora a prova de fato negativo. A empresa juntou somente dois contratos genéricos (fls. 149/215) nos quais não há sequer data, número do contrato ou qualquer assinatura da autora, seja ela**

manual ou digital. Inexistindo provas da relação jurídica contratual entre as partes, da regularidade da cobrança e do inadimplemento, os pedidos declaratório e de obrigação de fazer devem ser acolhidos.” (...) “Os danos morais estão configurados, não, porém, no *quantum* pretendido. A simples anotação indevida em órgãos de proteção ao crédito autoriza a condenação no pagamento de indenização, eis que se trata de dano moral *in re ipsa*, conforme pacífica jurisprudência, sendo desnecessária a prova do dano. A indenização deve consubstanciar mera compensação pelo dano sofrido e uma oportunidade para obter vantagem. Também deve imprimir uma punição àquele que procedeu a restrição de crédito. Atenta ao caráter compensatório e punitivo, arbitro a indenização pretendida em R\$ 5.000,00. Afasto o pedido de aplicação das penalidades de litigância de má-fé por não verificar a presença de alguma das hipóteses previstas do art. 80 do Código de Processo Civil. Ante o exposto e do mais que dos autos constam, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a presente ação ajuizada por Coralina Augusto contra Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, e assim o faço para: A) declarar a inexistência do débito de R\$ 60,81, datado de 28.10.2022 e referente ao contrato 9162B81A016FEACB; B) determinar a exclusão em definitivo do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito por força de r. contrato; C) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, corrigida monetariamente da presente data e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a inscrição indevida. Por força da sucumbência e nos termos da Súmula n. 326 do STJ, condeno a requerida no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária que arbitro em 10% do valor da condenação atualizada. (...)”

Rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso trazida pelo requerido em contrarrazões de apelação (fls. 359/373).

A apelação adesiva da autora preenche todos os requisitos formais necessários do art. 1.010 do CPC para o seu conhecimento, expondo os fundamentos de fato e de direito, com o pedido de nova decisão.

Portanto, presentes os requisitos de admissibilidade recursal.

Passa-se à análise dos recursos.

Pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso do réu e dá-se parcial provimento ao recurso adesivo da autora.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o Banco réu serviço de natureza bancária, insere-se no contexto do artigo 3º, § 2º, do CDC, figurando a autora como

destinatária final e consumidora.

Incide na hipótese a súmula 297 do STJ: ***“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”***.

A responsabilidade da requerida, como prestadora do serviço bancário, é objetiva e somente elidida quando provar que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou ocorreu caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva do consumidor (não concorrente) ou de terceiros (art. 14, caput e §3º daquele *Codex*), ficando, entretanto, a cargo do requerido a produção de prova nesse sentido.

Nesse contexto, incumbia a ré demonstrar a contratação e legitimidade do débito negativado, ônus seu, nos termos do art. 373, II, do CPC, e a inversão do ônus da prova a favor do consumidor (artigo 6º, VIII, do CDC).

A requerida, ao contestar, alegou contratou a autora cartão de crédito via aplicativo, realizando o pagamento de suas faturas normalmente até deixar de adimplir com suas obrigações, com o cancelamento do cartão de crédito pré-aprovado e a negativação da requerente.

Todavia, a ré não demonstrou a contratação do cartão de crédito pela autora e as respectivas faturas do cartão supostamente inadimplidas.

Nesse contexto, inequívoca a falha na prestação de serviços da ré ao negativar a autora por débito decorrente de contratação de cartão de crédito não comprovado nos autos, caracterizando-se o denominado fortuito interno, a ser suportado pelo prestador de serviço, que decorre do risco do negócio.

A teoria do risco do negócio ou risco do empreendimento *“funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus”* (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Desse modo, com base na teoria do risco do negócio, inequívoca a responsabilidade objetiva do Banco réu por negativar a autora com base em cartão de crédito cuja contratação não se demonstrou, caracterizando-se, assim, o fortuito interno, a ser suportado pelo requerido, prestador de serviços.

O tema já foi pacificado em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do CPC/73:

**RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-Cdo CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)**

Sobre a responsabilidade civil da instituição financeira, o STJ editou a súmula 479: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Nesse contexto, correta a r. sentença ao declarar a inexistência do débito no valor de R\$ 60,81, referente ao contrato 9162B81A016FEACB, cuja regularidade não restou comprovada, determinando a exclusão definitiva do nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito, desprovido-se o recurso da ré.

Os danos morais restaram evidenciados.

Patente a culpa do réu ao negar a autora por débito cuja contratação não restou comprovada, expondo a autora a indevido constrangimento, preocupação e ansiedade. Deve, portanto, o réu responder objetivamente pelos danos causados.

Na hipótese, o dano moral mostra-se *in re ipsa*, com a ocorrência do próprio fato ilícito (negação indevida).

Nesse sentido, precedentes do STJ a respeito:

**PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. INSCRIÇÃO DO NOME DO CONSUMIDOR NO CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL IN RE IPSA. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REEXAME DO CONTEXTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. ALÍNEA "C". NÃO DEMONSTRAÇÃO DA**

**DIVERGÊNCIA.**

(REsp 1707577/SP, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/12/2017, DJe 19/12/2017)

**CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CADASTRO DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO INDEVIDA. ATO ILÍCITO. DANO MORAL IN RE IPSA. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO DO QUANTUM. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INADMISSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.** (AgInt no AREsp 1067536/RJ, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 06/06/2017, DJe 16/06/2017)

O valor da indenização dos danos morais deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido, fixando-o em consonância com as especificidades do caso concreto e com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o presente caso.

Dispõe o art. 944, caput e § único, do CC: *“A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização”*.

Assim, levando-se em consideração o caso concreto, afigura-se razoável majorar-se o valor da indenização fixada na r. sentença em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), porém em valor inferior ao pretendido pela autora, majorando-o para **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, em consonância com precedentes da Câmara, provendo-se em parte o recurso.

Conforme orientação do STJ: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrigli, j. em 20/09/01).

Por fim, não é caso de majoração dos honorários advocatícios de sucumbência.

Os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da condenação, com base no art. 85, §2º, do CPC, remunerando condignamente o trabalho da patrona da autora, especialmente com a majoração dos danos morais, o que elevará também os honorários advocatícios de sucumbência.

Por fim, elevam-se os honorários recursais da autora, diante do desprovimento do recurso interposto pelo requerido, em mais 5% (cinco por cento) do valor da atualizado da condenação (art. 85, §11, do CPC).

Por tais fundamentos, dá-se provimento em parte ao recurso adesivo da autora, desprovendo-se o recurso do réu, majorando-se o valor da indenização por danos morais para **R\$10.000,00 (dez mil reais)**, corrigido pelo IPCA do acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora pela Selic (art. 406, §1º, do CC), do ato ilícito (Súmula 54 do STJ), mantida, no mais, a r. sentença apelada.

**FRANCISCO GIAQUINTO**  
**RELATOR**