



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001310248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002845-74.2024.8.26.0445, da Comarca de Pindamonhangaba, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada/apelante ANDREIA LUIZA DE SOUZA LAZARIM (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1002845-74.2024.8.26.0445

COMARCA DE PINDAMONHANGABA

APELANTE/APELADA: ANDREIA LUIZA DE SOUZA LAZARIM

APELADO/APELANTE: ITAU UNIBANCO HOLDING S/A

VOTO N. 27.703

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais – Cartão de crédito – Inscrição dos dados da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes.

PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE RECURSAL - Não acolhimento – Razões recursais da parte autora que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório – PRELIMINAR REJEITADA.

MÉRITO – (IN)EXISTÊNCIA DO DÉBITO – Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos - Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça - Cartão de crédito enviado ao endereço da autora sem solicitação – Desbloqueio e utilização por criminosos - Transações fraudulentas – Compras realizadas que destoam flagrantemente do perfil e padrão de consumo da autora - Inserção do débito nos órgãos de proteção ao crédito – Parte ré não se desincumbiu do ônus probatório a ela atribuído (artigo 373, inciso II, do CPC e artigos 6º, VIII, do CDC) – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Documentos trazidos aos autos (faturas e tela sistêmica) não se prestam a comprovar a origem e a validade do débito impugnado, sendo incapazes de constituir elementos de prova – Falha de segurança - Débito irregular – Negativação indevida - RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

DANOS MORAIS - Inequívoca a prática comercial abusiva por parte do requerido, que, emitiu cartão de crédito em nome da parte autora sem que ela previamente o requisitasse e, não bastasse, permitiu diversas transações fraudulentas perpetradas por criminosos e inseriu os dados da autora nos órgãos de proteção ao crédito - Prática abusiva indenizável- Inteligência do artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula n. 532 do Superior Tribunal de Justiça - Abalo extrapatrimonial in re ipsa – Inexistência de outros apontamentos desabonadores em nome da postulante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- Verba indenizatória fixada na origem (R\$ 3.000,00) comporta majoração ao patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Quantia condizente com as peculiaridades do caso e com a finalidade do instituto - Quantum arbitrado em conformidade com o referencial adotado por esta Colenda Câmara em situações análogas - RECURSO DA AUTORA PROVIDO e RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

CONCLUSÃO: Sentença reformada para majorar o quantum indenizatório ao patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - REJEITADA A PRELIMINAR, NO MÉRITO DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais proposta por **ANDREIA LUIZA DE SOUZA LAZARIM** contra **ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A**.

Narra a autora, em síntese, ter recebido cartão de crédito não solicitado por parte do réu. Afirma que a despeito de nunca ter desbloqueado ou utilizado o cartão, o réu começou a efetuar cobranças das faturas por meio de mensagens e ligações, bem como inseriu seus dados nos órgãos de proteção ao crédito. Nesse contexto, pleiteia a declaração de inexistência do débito e a indenização por danos morais no patamar de R\$ 10.000,00.

Contestação às fls. 79/85 e réplica às fls. 170/178.

Sobreveio, às fls. 227/235, a r. sentença por meio da qual o douto Juiz *a quo* julgou parcialmente procedente a demanda nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação movida por ANDREIA LUIZA DE SOUZA LAZARIM, de maneira a tornar definitiva a liminar concedida a fls. 69/70, para declarar a inexigibilidade do débito no importe de R\$ 6.066,91 (seis mil, sessenta e seis reais e noventa e um centavos), referente ao contrato nº 020268406100000-SP, com a sua respectiva exclusão junto aos cadastros de proteção ao crédito, e para condenar o requerido ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. ao pagamento da quantia de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

3.000,00 (três mil reais), em favor da autora, a título de danos morais, valores a serem atualizados a partir da presente data e acrescidos de juros mensais de 1% (um por cento) desde a citação.

Destarte, condeno o requerido ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor do proveito econômico, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

O r. *decisum* foi modificado às fls. 257/259 em razão do acolhimento dos embargos declaratórios opostos às fls. 238/241, passando a constar o dispositivo da seguinte forma:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação movida por ANDREIA LUIZA DE SOUZA LAZARIM, de maneira a tornar definitiva a liminar concedida a fls. 69/70, para declarar a inexigibilidade do débito no importe de R\$ 6.788,61 (seis mil, setecentos e oitenta e oito reais e sessenta e um centavos), referente ao contrato nº 020268406100000-SP, com a sua respectiva exclusão junto aos cadastros de proteção ao crédito, para determinar o cancelamento do cartão de crédito “Samsung”, bandeira Visa, emitido pelo requerido, e para condenar o requerido ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. ao pagamento da quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), em favor da autora, a título de danos morais, valores a serem atualizados a partir da presente data e acrescidos de juros mensais de 1% (um por cento)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desde a citação.”

Inconformadas, recorrem ambas as partes.

Apela a **autora** às fls. 272/280. Em síntese, almeja a majoração no *quantum* indenizatório fixado na r. sentença (R\$ 3.000,00) ao patamar pleiteado na exordial (R\$ 10.000,00).

Apela o **réu** às fls. 248/254. Em resumo, sustenta a regularidade do débito apontado na inicial, pois que resulta da inadimplência da fatura do cartão de crédito da autora. Afirma que “o contrato de cartão de crédito aperfeiçoa-se com o desbloqueio e uso do plástico”, bem como defende a utilização de telas sistêmicas como meio idôneo de prova para validar a contratação eletrônica do cartão. Alega a incorrência de danos morais e pugna pela reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos inaugurais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório fixado na origem.

Contrarrazões às fls. 263/271 e 285/293 com arguição preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal (fl. 287).

As partes não manifestaram oposição ao julgamento virtual do feito.

É o relatório.

DA MATÉRIA PRELIMINAR

Rechaça-se a preliminar suscitada em contrarrazões pelo réu, atinente à ausência de dialeticidade recursal, uma vez que as razões de

inconformismo da autora não apenas guardam correlação com os fundamentos da r. decisão, como são hábeis a combatê-los de forma satisfatória, permitindo o perfeito exercício do direito de defesa por parte do recorrido.

Com efeito, é sabido que a dialeticidade é princípio geral dos recursos, segundo o qual é dever da parte realizar a impugnação específica dos fundamentos da decisão. Tal princípio é decorrência dos princípios constitucionais do contraditório, duplo grau de jurisdição e devido processo legal.

No entanto, não se entrevê, no presente caso, a violação a tal princípio relativamente ao tema trazido na via recursal pela autora

A r. sentença fixou a indenização por dano moral em montante significativamente inferior ao postulado. Contra tal decisão se insurge a autora, repisando os temas de sua pretensão e impugnando os pontos desfavoráveis da decisão apelada.

Não se vislumbra, por isso, inépcia por violação do art. 1.010, III, do Código de Processo Civil.

Assim sendo, afasta-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

Vai-se ao mérito.

DO MÉRITO

2.1. (In)existência do débito

Respeitados os argumentos do insurgente, excetuando-se o *quantum* indenizatório, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).

Cabe, por conseguinte, ressaltar os pontos relevantes do r. decisum (fls. 227/235):

“Isso posto, em análise aos autos, verifico que inexistem elementos que venham a demonstrar que a autora firmara o contrato nº 020268406100000-SP com o requerido ITAU UNIBANCO HOLDING S.A., tampouco que ela solicitara ou utilizara o cartão de crédito “Samsung”, bandeira Visa, emitido pelo requerido.

Pelo contrário. Observo que, não obstante o fato de o banco requerido não ter apresentado cópia do aludido contrato, as suas alegações no sentido de que ela procedera ao pagamento de diversas faturas não condiz com a realidade, uma vez que a quitação das faturas acostadas a fls. 34/45 se refere a outro cartão de crédito, vinculado a empresa e bandeiras diferentes.

Nesse ponto, saliento que, em uma comparação entre o consumo e os gastos efetuados com o cartão pertencente à autora e àquele por ela impugnado, existe uma abrupta disparidade, tanto dos locais onde as compras foram realizadas, como dos próprios

valores dispendidos (vide fls. 34/45 e 202/211).

Dessa maneira, inexistindo qualquer elemento que venha a demonstrar a celebração do contrato nº 020268406100000-SP pela autora com o requerido ITAU UNIBANCO HOLDING S.A., assim como da solicitação ou utilização do cartão de crédito “Samsung”, bandeira Visa, emitido pelo requerido, torna-se inexorável o acolhimento do pleito formulado pela autora para a declaração de inexigibilidade do débito no importe de R\$ 6.066,91 (seis mil, sessenta e seis reais e noventa e um centavos), referente ao contrato nº 020268406100000-SP.

Assim, considerando-se a inexigibilidade do supramencionado débito, denota-se que a inscrição dos dados da autora nos cadastros de proteção ao crédito pelo requerido, em razão da aludida dívida, mostra-se indevida, e, por conseguinte, configura uma violação aos direitos de personalidade da requerente, passível, portanto, de indenização. E, nem se cogite alegar eventual inexistência de provas acerca dos danos sofridos pela autora, já que, por óbvio, tais lesões apresentam natureza in re ipsa, e carecem de demonstração”.

Com efeito, cumpre ressaltar que as instituições financeiras estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

Segundo o art. 14, *caput* e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Eis a redação completa do artigo:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a excludente de responsabilidade fundada prevista no §3º, II, é mitigada nos casos em que a culpa exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

De fato, em julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, a Corte Superior assentou que *“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço”* (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

Dessa visão surgiu a súmula 479 do STJ: *“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”*.

Nos casos envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço. O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação. O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

No caso em tela, a autora propôs a demanda após notar a inscrição de seus dados nos órgãos de proteção ao crédito, referente a débito oriundo do contrato n. 020268406100000-SP – R\$ 6.066,91 (cartão de crédito “SAMSUNG” - bandeira Visa) – fls. 62/64, emitido pelo réu:

Nº	CONTRATO	OCORRENCIA	ORIGEM	TIPO	VALOR
1	020268406100000-SP	2022-09-19	ITAU HOLDING	COMPRADOR	6066.91

Por sua vez, o réu não apresentou o contrato n. 20268406100000, apesar de expressamente instado pelo Juízo *a quo* a fazê-lo (fl. 198), sob o pretexto de que a contratação ocorreu de forma eletrônica, limitando-se a ofertar cópia das faturas relativas ao cartão de crédito “SAMSUNG ITAUCARD VISA 4101.XXXX.XXXX.XXXX” às fls. 202/211.

Pois bem.

Em que pese a afirmativa de que o débito negativado é legítimo e regular, afigura-se flagrante a precariedade das informações e dos documentos fornecidos pelo réu.

Isso porque os únicos documentos disponibilizados pelo réu (faturas e tela sistêmica – fls. 196/197 e 202/211) não são revestidos de credibilidade à solidez do consentimento e do vínculo contratual, pois que desacompanhados de lastro probatório mínimo que os tornariam aceitáveis.

Não é crível atribuir qualidade de autenticidade às transações hostilizadas sem a devida comprovação do lastro contratual e da especificação dos mecanismos de segurança utilizados nas operações increpadas.

Nesse sentido, é o entendimento adotado por esta Colenda Câmara:

*“APELAÇÃO. Ação indenizatória. Protesto de título. Ré que não se desincumbiu de comprovar à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, conforme determina o artigo 373, II, CPC. **Tela sistêmicas que não possuem valor probatório.** Danos morais. Cabimento. Conduta ilícita que acarretou o protesto indevido. Quantum fixado em R\$ 5.000,00. Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido”* (TJSP; Apelação Cível 1045458-07.2024.8.26.0576; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025) – g.n.

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Irresignação. Cabimento. **Requerida que não comprovou o lastro da dívida negativada. Documentos trazidos aos autos pela ré que são unilaterais e não possuem o condão de dar azo à negativação do contrato em questão.** Ausência da comprovação de cessão de crédito. Inobservância ao disposto no artigo 373, inciso II, do CPC. Precedentes. Dano moral in re ipsa. Arbitramento de valor proporcional e condizente com as circunstâncias narradas nos autos. R. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO”***

(TJSP; Apelação Cível 1007905-62.2025.8.26.0002; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional II - Santo Amaro - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2025; Data de Registro: 06/08/2025) – g.n.

Outrossim, depreende-se das faturas de fls. 202/211 que todas as centenas de transações impugnadas ocorreram da seguinte forma: (i) em curto período de tempo - aproximadamente 48 horas; (ii) em cidade diversa (Ribeirão Preto) da residência da autora (Pindamonhangaba); (iii) em prol dos mesmos beneficiários (*“DOMICIO AUGUSTO DE SOUZSERRANABR”, “DIEGO DA CUNHARIBEIRARETBR”, “CELL CENTERRIBEIRAO PRETBR”, “RENAN LUIZ CUSTODIO BASERRANABR”*); (iv) em valores inferiores a R\$ 99,00 e reiterados à exaustão até o limite total disponível no cartão (R\$ 5.900,00).

Tais condutas revelam-se compatíveis com fraudes comumente empregadas, em que os criminosos, ao conseguirem acesso aos cartões das vítimas, deles se utilizam por diversas vezes seguidas, em um diminuto interregno de tempo, em prol do(s) mesmo(s) favorecido(s).

Ademais, ao comparar os lançamentos contestados do cartão “Samsung” (fls. 202/211) com as compras realizadas no único cartão de crédito que a autora reconhece como legítimo - “Cartão Magazine Luiza “ (fls. 34/45), observa-se colossal diferença de localidades, segmentos e valores, prescindindo de expertise técnica para a referida conclusão.

Ora, a natureza e o volume das transações, totalmente discrepantes do padrão e perfil da consumidora, deveriam ter despertado a pronta reação do custodiante a fim de confirmar a autoria das operações.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão, proferido pelo Superior Tribunal de Justiça, no REsp n. 2.052.228/DF: *“Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em*

seqüência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem e devem ser identificadas pelos bancos”

Mas não é só, porquanto o requerido sequer fez prova de que as operações hostilizadas teriam sido celebradas mediante uso do plástico com inserção de senha. A bem da verdade, não há elementos mínimos para conferir confiabilidade às compras hostilizadas no cartão de crédito combatido pela autora – “SAMSUNG - bandeira VISA”.

Era indispensável, à luz da disciplina legal, a comprovação de que o polo ativo efetuou as transações, anuiu com sua realização ou mesmo de que agiu de modo negligente ou imprudente de sorte a favorecer a fraude. A lei não admite presunções nesse tocante, ainda mais em prejuízo da parte vulnerável.

E, por não ter o requerido se desincumbido desse ônus, não dá margem à outra conclusão, salvo a de que prestou serviço defeituoso.

Note-se que não houve prova apontando para eventual conduta do polo consumidor que pudesse ter concorrido para o advento dos fatos. Vale dizer, não há elementos indicando o fornecimento de senha pessoal, chave de segurança ou quaisquer outros dados de proteção a terceiros.

Diante desse cenário, sobretudo pela firme negativa da autora, incumbia ao réu a prova da regular contratação e utilização do cartão de crédito em tela. Tal se deve não só em razão da facilitação de defesa dos direitos do consumidor (art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor) e do disposto no artigo 373, inciso II, do CPC, mas, sobretudo, por se estar diante de fato negativo, cuja prova é praticamente impossível (“prova diabólica”).

Como consequência, os danos desencadeados de eventos dessa

natureza devem ser suportados pela instituição financeira, porque se está diante de risco diretamente ligado à sua atividade empresarial.

Cuidando-se de serviço defeituoso, a parte ré responde em atenção ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e ao entendimento consagrado na já mencionada súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Portanto, diante da constatação de falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, andou bem o ilustre magistrado ao acolher a pretensão declaratória.

2.2. Danos morais

A prática comercial abusiva por parte do réu é inequívoca, uma vez que emitiu cartão de crédito em nome da parte autora sem que ela previamente o requisitasse e, não bastasse, permitiu que criminosos dele se utilizassem para efetuar diversas transações fraudulentas, inserindo o débito nos órgãos de proteção ao crédito.

A referida prática comercial é espúria e vedada pelo art. 39, III, do CDC (*“É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”*), além de ser passível de multa administrativa, conforme consolidado na Súmula n. 532 do STJ (*“Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”*).

Tutela-se, pois, os interesses dos consumidores nos períodos pré e pós-contratuais, coibindo-se condutas contrárias à boa-fé, tendo em vista os incômodos decorrentes da notória dificuldade para o cancelamento de cartões e o reconhecimento da inexigibilidade do débito indevidamente gerado.

Logo, a simples emissão de cartão de crédito, sem prévio requerimento, já é o bastante para configurar ilícito indenizável, por se tratar de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prática abusiva contra o consumidor, ensejando danos morais “*in re ipsa*”.

Vale frisar, por oportuno, que o caso vertente não cuida apenas de emissão de cartão de crédito não solicitado. De fato, ocorreu a inscrição dos dados da parte autora nos órgãos de proteção ao crédito – negativação do débito (fls. 62/64), de modo a justificar, ainda mais, a almejada reparação.

A propósito, os casos de negativação indevida ensejam dano moral *in re ipsa*, ou seja, aquele que, por ser presumido, dispensa comprovação, acrescentando-se que, na espécie, não foram detectados apontamentos depreciativos pré-existentes que pudessem rechaçar a devida compensação.

Confira-se:

“AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANOS MORAIS. COMPROVAÇÃO. DESNECESSIDADE. VALOR ARBITRADO. RAZOABILIDADE. AGRAVO DESPROVIDO. 1. Nos casos de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova. Precedentes. 2. Esta Corte, em casos que tais, tem fixado a indenização por danos morais em valores equivalentes a até cinquenta salários mínimos. 3. O valor arbitrado a título de reparação de danos morais está sujeito ao controle do Superior Tribunal de Justiça, desde que seja irrisório ou exagerado, o que não ocorre no presente caso em que fixado em R\$ 7.000,00. 4. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO” (AgRg no Ag 1149294/SP, Rel. Ministro Paulo De Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 10.05.2011) – original sem negrito;

“AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*INSCRIÇÃO INDEVIDA. OFENSA À HONRA. EXISTÊNCIA. VERIFICAÇÃO. REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. ENUNCIADO 7 DA SÚMULA DO STJ. DANO MORAL IN RE IPSA. INDENIZAÇÃO. REVISÃO. NÃO CABIMENTO. ART. 538, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CPC. CARÁTER PROTELATÓRIO. MULTA MANTIDA.*1. O Tribunal de origem, com base nos fatos e provas dos autos, entendeu pela ocorrência do dano moral. A revisão do citado entendimento esbarraria no óbice do verbete 7 da Súmula/STJ. 2. **Esta Corte tem jurisprudência pacífica no sentido de que o simples ato de inscrever, indevidamente, o nome da pessoa, física ou jurídica, em cadastros de inadimplência, acarreta dano moral in re ipsa.** 3. Admite a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, excepcionalmente, em recurso especial, reexaminar o valor fixado a título de indenização por danos morais, quando ínfimo ou exagerado. Hipótese, todavia, em que o valor foi estabelecido na instância ordinária, atendendo às circunstâncias de fato da causa, de forma condizente com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 4. Não caracterizada qualquer omissão, contradição ou obscuridade, no julgado proferido nos embargos opostos na origem, considerando-os meramente protelatórios, mantida a multa aplicada na origem.5. *Agravo regimental a que se nega provimento” (AgRg no REsp 1269426/SC, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 12.11.2013) – sem destaque no original.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Colenda Câmara:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RECURSO DE PARTE RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. **Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais, em que a parte autora alega cobrança indevida de anuidade de cartão de crédito não solicitado, resultando em negativação junto ao Serasa. Requer a declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais e materiais. A sentença julgou procedente a ação, declarando inexigível o débito, condenando o réu à restituição em dobro dos valores pagos a título de anuidade indevida e ao pagamento de danos morais no valor total de R\$ 3.000,00. A parte ré recorreu sustentando a regularidade da cobrança e a ausência do dever de indenizar. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) a regularidade da inscrição do nome da parte autora nos cadastros de proteção ao crédito; (ii) a caracterização de danos materiais e morais. III. Razões de Decidir 3. As partes mantinham relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC). 4. **A parte ré não comprovou a existência da dívida, não se desincumbindo do ônus probatório, uma vez que não colacionou aos autos qualquer documento apto a comprovar a contratação do cartão e os extratos bancários demonstram a não utilização do cartão de crédito pela autora a partir do ano de 2018. 5. A inscrição indevida nos cadastros de proteção ao*****

*crédito configura dano moral "in re ipsa". O valor da indenização deve ser mantido no montante de R\$ 3.000,00, considerando que a redução do montante indenizatório, como pretendido pelo réu, revela-se incabível, já que o valor fixado em 1º Grau se situa abaixo do valor costumeiramente fixado pela Colenda Câmara em casos como o dos autos. 6. Não restam preenchidos os requisitos do art. 42, parágrafo único do CDC, para restituição de valores, uma vez que ausente prova do efetivo pagamento. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso da parte ré parcialmente provido, para afastar a condenação ao pagamento de danos materiais. Tese de julgamento: 1. A inscrição indevida nos cadastros de proteção ao crédito gera dano moral "in re ipsa". 2. A devolução de valores, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC, depende da prova do efetivo pagamento" (TJSP; Apelação Cível 1013588-02.2024.8.26.0007; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025) – g.n.*

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS" – ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM SOLICITAÇÃO – **Autora que recebeu cartão de crédito não solicitado** – **Sentença de parcial procedência que reconheceu a abusividade das cobranças decorrentes de anuidade de cartão de crédito não solicitado, bloqueado ou utilizado pela autora** – Recurso*

somente da autora, pleiteando a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral – Ausência de comprovação da solicitação deste cartão pela autora, que lhe foi enviado indevidamente – Ocorrência de dano moral indenizável – Prática abusiva, nos termos do artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor – "Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa" – Súmula 532 do Superior Tribunal de Justiça – Indenização a título de dano moral cabível – Recurso provido, neste aspecto.

INDENIZAÇÃO – VALOR – Recurso da autora visando ao recebimento de indenização no montante de R\$ 20.836,55 – Descabimento – A autora não sofreu qualquer abalo de crédito, tampouco lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, conforme demonstra o ofício de fls. 89, enviado por Serasa Experian – Não ficou evidenciada a ocorrência de cobranças vexatórias ao consumidor, referente às anuidades deste cartão – Levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, o valor da indenização fica arbitrado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), considerando-se que nenhum prejuízo excepcional à autora foi demonstrado nos autos – Recurso parcialmente provido, neste aspecto.

SUCUMBÊNCIA – "Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*recíproca" – Súmula 326 do STJ – Reconhecido o direito à indenização por dano moral, cabe à ré arcar, por inteiro, com as custas processuais e honorários advocatícios arbitrados na sentença, ainda que o valor arbitrado seja inferior ao pleiteado pela autora – Sucumbência invertida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1042292-54.2022.8.26.0602; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024) – g.n.*

Caracterizado o dano moral, a justa reparação deve abranger três vertentes: a primeira, de **caráter punitivo**, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de **caráter compensatório**, que proporcionará ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de **caráter dissuasor ou preventivo**, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Ainda sobre tal questão, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência". (Maria Helena Diniz in Curso de Direito Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outras palavras, na fixação do *quantum* indenizatório, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa, assim como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice finalidade (coercitiva-compensatória-pedagógica).

Assim, em observância às peculiaridades do caso, às finalidades do instituto e ao referencial adotado por esta Colenda Câmara para situações análogas, majora-se a verba ao patamar de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

A seguir, alguns julgados desta Turma julgadora adotando o
Apelação Cível nº 1002845-74.2024.8.26.0445 -Voto nº 27.703



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aludido “quantum” (R\$10.000,00) a título de indenização por dano extrapatrimonial:

“APELAÇÃO. Ação declaratória c/c indenização por danos morais. **Negativação indevida.** Sentença de procedência. Indenização por dano moral fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Inconformismo da autora. Cabimento. **Majoração devida. Adequação ao entendimento desta Câmara. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade Quantum majorado para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).** Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1003730-74.2023.8.26.0073; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Avaré - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024) – sem ênfase no original.

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – RELAÇÃO CONSUMERISTA CONFIGURADA – INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR - INVALIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO DEMONSTRADA – FALSIDADE DE ASSINATURA COMPROVADA POR LAUDO PERICIAL GRAFOTÉCNICO – **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – DANO MORAL PRESUMIDO – INDENIZAÇÃO DE R\$ 5.000,00 FIXADA NA SENTENÇA QUE COMPORTA MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 EM ATENÇÃO ÀS PECULIARIDADES DO CASO** – DESCABIMENTO DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DETERMINADOS PELA SENTENÇA ANTE A AUSÊNCIA DE DESCONTOS EFETUADOS PELA RÉ – JUROS DEVIDOS A PARTIR DO EVENTO DANOSO - PRECEDENTES DESTA E. CÂMARA. Recurso das partes parcialmente providos” (TJSP; Apelação Cível 1005234-24.2021.8.26.0223; Relator (a): Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: **24ª Câmara de Direito Privado**; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024) – sem ênfase no original.

DA CONCLUSÃO

À vista dessas considerações, reforma-se a r. sentença para majorar o *quantum* indenizatório a título de reparação por danos morais ao patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Dado o desfecho do presente julgado, elevam-se os honorários advocatícios devidos pelo réu ao causídico da parte autora ao patamar de 15% do proveito econômico auferido (valor do débito declarado inexistente somado ao montante indenizatório).

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, **rejeitada a preliminar, no mérito dá-se provimento ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso do réu.**

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Desembargadora Relatora