



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000262877

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007622-08.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelado TENSON FRANCISCO ANDRADE NETO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**MARCO PELEGRINI**  
Relator  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15483

APELAÇÃO Nº 1007622-08.2025.8.26.0562 – Santos

APELANTE: Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos

APELADA: Tenson Francisco Andrade Neto

JUIZ: Frederico dos Santos Messias

**APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Falha na prestação de serviço bancário – Empréstimo pessoal – Desconto em conta corrente – Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito. Sentença de procedência que reconheceu o defeito do serviço, declarando a inexigibilidade de débito no valor de R\$ 1.251,38 e condenando a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. Insurgência da ré – Alega exercício regular de direito, sustentando que os descontos foram fracionados e que houve inadimplência a partir de dezembro de 2024, inexistindo falha ou danos morais indenizáveis - Subsidiariamente, pugna pela minoração do quantum indenizatório.**

**Razões de decidir – Falha da instituição financeira caracterizada – Responsabilidade objetiva – Extratos bancários que demonstram o regular desconto das parcelas na conta do autor na exata data em que ocorreu a negativação – Contradição insuperável nas razões recursais e nos documentos internos da própria ré: a apelante confessa em seu apelo que a inadimplência teria iniciado apenas na 7ª parcela, com vencimento em 24/12/2024, e sua própria tabela de fracionamento aponta o débito de setembro como "efetuado/aceito" – Inviabilidade da tese de exercício regular de direito – Danos morais configurados – Dano in re ipsa decorrente da indevida restrição de crédito – A situação ultrapassou o mero dissabor, atingindo consumidor em situação de vulnerabilidade – Todavia, o quantum indenizatório comporta redução – Adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como aos parâmetros desta Colenda Câmara – Indenização reduzida para R\$ 5.000,00.**

**Sentença reformada em parte.**

**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 228/233, cujo relatório se adota, que julgou procedente o

pedido inicial para: 1) confirmar a tutela provisória e declarar a inexistência do débito de R\$ 1.251,38, datado de 24/09/2024; 2) determinar que a ré exclua imediatamente o nome do autor dos cadastros de inadimplentes; 3) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária desde a sentença e juros de mora a partir da citação. Sucumbente, a ré foi condenada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Insurge-se a requerida Crefisa S/A (fls. 236/243), alegando que a relação é regida por contrato válido e que a cobrança mediante descontos fracionados foi expressamente autorizada. Sustenta, textualmente, que o autor ficou inadimplente "desde a 7ª parcela do contrato, com vencimento em 24/12/2024", o que consubstanciaria a negativação como mero exercício regular de direito. Defende a inocorrência de ato ilícito e a inexistência de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, pugna pela drástica redução do *quantum* indenizatório para o patamar de R\$ 5.000,00.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 250/259), defendendo a manutenção integral do julgado.

#### **É o relatório.**

#### **Decide-se.**

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e do preparo (fls. 245/246), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos, restando prejudicada a análise do pedido de atribuição de efeito suspensivo, porquanto o apelo encontra-se, neste ato, apto a julgamento de mérito.

Trata-se de ação ajuizada por Tenson Francisco Andrade Neto, beneficiário do Programa Bolsa Família e de outros recursos, alegando que celebrou contrato de empréstimo pessoal com a ré (contrato nº 029020092834) cujas parcelas de R\$ 149,00 e R\$ 31,29 seriam debitadas de sua conta bancária. Sustenta que, não obstante a regularidade dos descontos, inclusive o relativo a setembro de 2024, foi vítima de falha na prestação do serviço, culminando na negativação indevida de seu nome junto à Serasa, datada de 24/09/2024, no considerável importe de R\$ 1.251,38.

Nesse contexto, destaca-se que ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da **Lei n. 8.078**, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula n. 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Assim, havendo alegação do consumidor de que o serviço não foi corretamente prestado (falha no sistema de baixa de pagamentos e restrição imotivada), incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no artigo 6º, VIII, do CDC, e do artigo 373, inciso II, do CPC.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

O réu sustenta, em sua defesa, que atuou em exercício regular de direito, amparado por cláusulas que autorizam o desconto fracionado, e que a restrição de crédito ocorreu em razão da inadimplência do consumidor.

Todavia, a prova dos autos não apenas demonstra a falha inexcusável nos sistemas da instituição financeira, como evidencia uma patente contradição na própria tese recursal da apelante.

Conforme se observa dos extratos bancários da Caixa Econômica Federal juntados com a exordial (fls. 27), na exata data em que foi promovida a negativação pela Crefisa (24/09/2024), o autor possuía saldo oriundo de seu benefício social e houve o efetivo desconto de dois valores em favor da instituição financeira: R\$ 149,00 e R\$ 31,29.

Para fulminar qualquer dúvida acerca da regularidade do pagamento naquele mês, a própria documentação interna juntada pela apelante (Tabela de "Fracionamento", fl. 205) corrobora a versão autoral. O relatório da Crefisa registra que, no dia 24/09/2024, os débitos de R\$ 149,00 e R\$ 31,29 tiveram como retorno o status "DÉBITO/CRÉDITO EFETUADO - OCORRÊNCIA ACEITA". O sistema falhou ao não processar adequadamente a quitação e, simultaneamente, disparar um comando restritivo desprovido de lastro.

Por conseguinte, a fragilidade e a generalidade da defesa atingem seu ponto máximo na própria peça de apelação. À fl. 238 dos autos, a apelante afirma textualmente que "*a parte Apelada ficou inadimplente desde a 7ª parcela do contrato, com vencimento em 24/12/2024*". Ora, se a credora confessa expressamente em juízo que a mora contratual teve início apenas em **dezembro de 2024**, carece de qualquer racionalidade ou substrato fático a inscrição do nome do consumidor nos órgãos de proteção ao crédito levada a efeito meses antes, em **setembro de 2024**, e por um valor (R\$ 1.251,38) que sequer reflete a parcela mensal isolada (R\$ 149,00).

Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços" (art. 14). Diferente do alegado pela ré, a complexidade de seu sistema de cobrança fracionada não transfere ao consumidor o risco por falhas sistêmicas e anotações precoces ou errôneas.

Logo, **revela-se escorregia a r. sentença ao reconhecer a falha do serviço e declarar a inexigibilidade do débito que sustentou a referida negativação em 24/09/2024.**

Quanto aos **danos morais**, a insurgência recursal merece acolhida apenas no que tange à sua quantificação.

A situação vivenciada extrapolou o mero aborrecimento. O autor, pessoa humilde que depende da hignidade de seu nome no mercado de consumo,

viu-se injustamente cobrado e negativado por uma dívida cuja prestação havia sido devidamente descontada de sua conta no mesmo dia do apontamento.

Com relação ao arbitramento da indenização, o juiz deve relevar os reflexos produzidos pelo ato, fixando quantia que sirva para indenizar e punir, sem permitir o enriquecimento sem causa. Daí porque se deve relevar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, definindo quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização, sancionatória e educativa.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo e considerando os parâmetros adotados por esta Colenda Câmara em casos análogos de negativação indevida, o valor fixado em primeiro grau de R\$ 10.000,00 comporta redução, devendo a quantia ser minorada para o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, o qual se revela mais adequado e razoável diante do caso concreto, sendo perfeitamente apto a compensar o dano extrapatrimonial sofrido e atender à finalidade pedagógica sem acarretar o enriquecimento sem causa do ofendido.

Este é o entendimento desta Colenda Câmara:

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. Na petição inicial, numa análise abstrata, a autora identificou a pertinência subjetiva na descrição da fundamentação em que estabeleceu uma relação de responsabilidade do réu por falhas na prestação de serviços bancários e financeiros. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. Legitimidade passiva da ré reconhecida. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. AUSÊNCIA DE CULPA DA CONSUMIDORA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários do consumidor. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno do banco réu. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-

se que o perfil das transações revelava-se manifestamente suspeito: valores exorbitantes e sequenciais. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa da consumidora. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações da autora e movimentações dos seus cartões de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade dos réus, a sentença acertadamente reconheceu a inexigibilidade dos débitos e determinou a devolução dos valores indevidamente cobrados da autora pelos réus. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. Consumidora que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Indenização dos danos morais fixada no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1001074-14.2024.8.26.0008; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024).

"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. COMPRA VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. OPERAÇÕES ATÍPICAS. DESVIO DE PERFIL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude em que terceiros realizaram múltiplas transações com utilização do cartão de crédito do autor. Defesa do réu que se limitou a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com validação do dispositivo móvel. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transações fora do padrão de consumo do autor. Notório desvio de perfil. Fatura que demonstrou que o valor impugnado

era bem acima do normalmente utilizado pelo autor em outras operações. Ausência de culpa do consumidor. Inexplicável ausência de utilização do mecanismo do "charge back" pelo réu, apesar da reclamação do consumidor. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, mantém-se a condenação à devolução dobrada dos valores pagos pelo autor. Demonstração de cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do consumidor, uma conduta comercial violadora da boa-fé. Fraude que fez o autor experimentar relevante prejuízo material. E terceiro, mantém-se o reconhecimento acerca dos danos morais. Autor que foi vítima de fraude em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, valor que não se mostrou excessivo diante do caso concreto. Precedentes deste Tribunal e desta C. Turma Julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1035294-77.2024.8.26.0577; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

Em razão da **parcial reforma do julgado**, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais fixada em primeira instância, uma vez que o autor decaiu de parte mínima do pedido, notadamente quanto à quantificação da verba indenizatória, atraindo a incidência da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça ("A condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca").

Outrossim, deixa-se de majorar os honorários advocatícios nesta fase recursal, uma vez que o provimento parcial do apelo obsta a aplicação da regra do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, conforme a orientação jurisprudencial consolidada do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento**.

Destarte, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré apenas para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se a correção monetária a partir deste arbitramento e os juros de mora a contar da citação.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**12ª Câmara de Direito Privado**

**MARCO PELEGRINI**  
**Relator**