



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2022.0000195534**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002897-71.2020.8.26.0587, da Comarca de São Sebastião, em que é apelante \_\_\_\_\_ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado \_\_\_\_\_ ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARIO DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), ANNA PAULA DIAS DA COSTA E SPENCER ALMEIDA FERREIRA.

São Paulo, 21 de março de 2022.

**FLÁVIO CUNHA DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002897-71.2020.8.26.0587

Comarca: São Sebastião

Apelante: \_\_\_\_\_

Apelada: \_\_\_\_\_ Administradora de Cartões de Crédito Ltda

Juiz de Primeiro Grau: Guilherme Kirschner

**Voto nº 43.442**

**APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Manutenção indevida do nome da autora em cadastros de inadimplentes após a quitação de um débito contraído perante a ré. Decisão de parcial procedência. Administradora que alegou a ocorrência de “falha sistêmica”. Débito inexigível. Determinação de exclusão definitiva de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito pelo débito apontado. QUANTUM INDENIZATÓRIO. Majoração. Cabimento. Fixação que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Arbitramento em R\$ 5.000,00, elevado para R\$ 10.000,00. Recurso provido.**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 154/158) interposto contra a r. sentença (fls. 136/139) que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por \_\_\_\_\_ de em face de \_\_\_\_\_ *Administradora de Cartões de Crédito Ltda* nesta Ação Indenizatória, condenando a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à autora, a título de indenização por danos morais, e determinando o rateio das custas e despesas processuais entre as partes, além do pagamento dos honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais, busca a autora a reforma da decisão de primeiro grau para que seja determinada a exclusão definitiva de seu nome dos róis de maus pagadores, bem como majorado o *quantum* indenizatório (fls. 154/158).

Tempestivamente interposto e isento de preparo, recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Apresentadas contrarrazões (fls. 165/172).

Atribuído à causa o valor de R\$ 25.902,80 (vinte e cinco mil, novecentos e dois reais e oitenta centavos), em 03/09/2015.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação ordinária por meio da qual narrou a autora que, a despeito de haver quitado o débito que possuía junto à ré, esta teria mantido o seu nome inscrito em róis de maus pagadores. Dessa forma, com fulcro no Código de Defesa do Consumidor,

2

requereu a concessão de tutela de urgência para que fosse suspensa a publicidade da anotação restritiva existente em seu nome e, no mais, pleiteou em caráter definitivo a exclusão do apontamento em questão e a condenação da ré ao pagamento de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), como compensação pelos danos morais que lhe foram causados (fls. 01/08).

Deferida a tutela (fls. 45 e 46).

Citada, a ré ofertou contestação, negando a sua responsabilidade pelos danos supostamente experimentados pela autora, porquanto teria ocorrido uma “falha sistêmica” que ocasionou a emissão de outra fatura em vez de identificar a quitação (fls. 56/65).

Apresentada réplica (fls. 128/130).

Prolatada sentença que condenou a ré ao pagamento indenização por danos morais (fls. 136/139).

Pois bem.

Na hipótese, a autora, ora apelante, teve o seu nome mantido em órgãos de proteção ao crédito após a quitação de um débito contraído perante a ré, caracterizando o dano moral *in re ipsa*, ou seja, presumido ante a mácula ao seu nome e à sua reputação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A esse respeito, está sedimentado na jurisprudência que “a concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano opera-se por força do simples fato da violação (*danum in re ipsa*). Verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, se presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil – nexó da causalidade e culpa.” (STJ, REsp 23.575-DF, Rel. Min. Cesar Asfor Rocha, DJ 01.09.97). Bem por isso, não se há perquirir acerca da comprovação da lesão.

Acrescente-se que constitui dever do prestador de serviços zelar pela veracidade e atualização de seus registros, adotando todas as medidas cabíveis a fim de verificar a exigibilidade dos débitos antes de proceder a cobranças e medidas constritivas que possam acarretar danos ao cliente, primando, assim, pelos princípios da segurança e boafé.

Assim, era mesmo de rigor o reconhecimento da ilegitimidade da inscrição do nome da autora nos róis de inadimplentes em razão do débito apontado na inicial.

Sobre o valor da indenização, é cediço que o arbitramento do dano moral leva em consideração as funções ressarcitória e punitiva da reparação. Na função ressarcitória, olha-se para a vítima, para a gravidade objetiva do dano que ela sofreu (*Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.997, p. 62*). Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, olha-se para o lesante, de tal modo que a indenização represente advertência, sinal de que a sociedade não aceita seu comportamento (*Carlos Alberto Bittar, Reparação Civil por Danos Morais, ps. 220/222; Sérgio Severo, Os*

3

*Danos Extrapatrimoniais, ps. 186/190*).

Da congruência entre as duas funções é que se extrai o valor da reparação, devendo-se observar ainda fatores como a repercussão do prejuízo, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de enriquecimento. No caso concreto, a fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) comporta elevação para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que se mostra adequado ao caso em exame, não havendo falar em excesso ou inexpressividade do *quantum* arbitrado.

Dessa forma, o valor arbitrado pelo juízo de primeiro grau enseja majoração. Destinando-se a indenização por danos morais a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços do banco e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável que a indenização seja majorada, nos termos supracitados.

O valor deverá ser corrigido a partir da data do arbitramento, conforme súmula 362, do E. Superior Tribunal de Justiça, pelos índices da tabela do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação.

No tocante à exclusão definitiva do apontamento negativo em questão, também com razão a autora.

Isso porque, reconhecida a ilegitimidade da negativação, de rigor a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

confirmação da tutela anteriormente concedida para que a ré, ora apelada, providencie a exclusão definitiva do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito pelo débito apontado na inicial.

Com a alteração do julgado, deverá a apelada, sucumbente, arcar com o pagamento das verbas sucumbenciais, incluídos os honorários advocatícios devidos ao patrono da apelante, que se fixam em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, incluídos os recursais.

Ante o exposto, **dá-se provimento** ao recurso.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

**FLÁVIO CUNHA DA SILVA**  
**Relator**