Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
32
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800853-39.2025.8.19.0084

APELANTE 1: ITAU UNIBANCO S. A.

APELANTE 2: MARIA APARECIDA COELHO ALENCAR

APELADOS: OS MESMOS

RELATOR: DES. HUMBERTO DALLA BERNARDINA DE PINHO

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. PAGAMENTO ANTECIPADO DE PARCELA. RECLASSIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA DO PAGAMENTO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. POSTERIOR INSCRIÇÃO DO NOME DA CONSUMIDORA EM CADASTRO RESTRITIVO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU E APELAÇÃO ADESIVA DA AUTORA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. INDENIZAÇÃO MANTIDA. DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações cíveis interpostas pela instituição financeira e, adesivamente, pela consumidora contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, declarou inexistente o débito relativo à parcela de financiamento veicular com vencimento em 02/05/2025 e condenou o banco ao pagamento de R$8.000,00 (oito mil reais) por danos morais.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
33
Carimbado Eletronicamente

2. A consumidora pagou antecipadamente a parcela, o banco reclassificou administrativamente o pagamento e comunicou a realização do ajuste, mas posteriormente promoveu cobranças e inscreveu o nome da cliente em cadastro restritivo.

3. Ambas as partes recorrem. O banco pleiteou a improcedência dos pedidos ou a redução da indenização, enquanto a autora requereu a majoração do valor para R$10.000,00 (dez mil reais).

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há três questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira comprovou a regularidade da negativação promovida; (ii) analisar se restou configurada culpa exclusiva da consumidora apta a romper o nexo causal; (iii) examinar se subsiste o dever de indenizar e se o valor arbitrado a título de danos morais comporta redução ou majoração.

II. RAZÕES DE DECIDIR

5. Ao caso, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, pois a cliente se enquadra como consumidora e o banco como fornecedor de serviços. Súmula nº 297 do STJ.

6. Restou incontroverso o pagamento, em 07/04/2025, da parcela com vencimento em 02/05/2025, assim como a posterior reclassificação do valor, por iniciativa do próprio banco, para imputá-lo a parcela anteriormente vencida.

7. A instituição financeira que altera unilateralmente a destinação do pagamento deve adotar todas as

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
34
Carimbado Eletronicamente

providências necessárias para impedir que sua operação administrativa produza consequências gravosas ao consumidor.

8. A comunicação oficial de que o pagamento foi corrigido e o equívoco solucionado cria legítima expectativa de regularização da situação contratual, não sendo lógico nem juridicamente admissível atribuir exclusivamente à consumidora o ônus de evitar os efeitos da reclassificação promovida pelo próprio banco.

9.A cobrança e a inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes, após o pagamento da parcela e a confirmação administrativa do ajuste, caracterizam falha na prestação do serviço e tornam indevida a negativação.

10. A inscrição indevida do nome da consumidora em cadastro restritivo configura dano moral presumido, nos termos da Súmula 89 do TJRJ, sendo desnecessária a demonstração de prejuízo concreto.

11. O arbitramento da indenização observou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e mostrou-se compatível com as circunstâncias do caso concreto e guarda consonância com a jurisprudência desta Corte, inexistindo fundamento para sua majoração ou redução.

12. De ofício, retifica-se o julgado a fim de que conste a declaração de inexistência apenas do débito referente ao contrato nº 87536975 e não da relação jurídica.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

13. Responsabilidade contratual - os juros de mora devem incidir a partir da citação, na forma do art. 405 do Código Civil.

IV. DISPOSITIVO

14. Recursos desprovidos. De ofício, altera-se o dispositivo para que conste declaração de inexistência apenas do débito e altera-se o termo inicial de juros para que seja a partir da citação, na forma do art. 405 do Código Civil, mantidos os demais capítulos da sentença. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º e 6º, VIII; CC, arts. 11 a 21, 16, 186, 398 e 927 e seguintes; CPC, arts. 85 e 487, I.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas nº 54, nº 297 e nº 362; TJRJ, AC nº 0812329-04.2022.8.19.0206, Rel. Des. Claudia Maria de Oliveira Motta, Quinta Câmara de Direito Privado, j. 09.06.2026; TJRJ, AC nº 0809403-22.2024.8.19.0031, Rel. Des. Cintia Santarem Cardinali, Quinta Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2025.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da apelação cível **nº 0800853-39.2025.8.19.0084,** em que figuram como apelantes e apelados ambas as partes, a autora, **MARIA APARECIDA COELHO ALENCAR**, e o réu, **ITAU UNIBANCO S. A.**

ACORDAM os integrantes desta **Quinta Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em julgar o recurso, nos termos da certidão de julgamento.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
36
Carimbado Eletronicamente

RELATÓRIO

Trata-se de apelações cíveis interpostas por ambas as partes, a autora, MARIA APARECIDA COELHO ALENCAR e o réu, ITAU UNIBANCO S.A., em face da sentença proferida pelo Juízo da Vara Única de Carapebus/Quissamã, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais.

Na forma do permissivo regimental, adota-se como relatório a sentença (index 267885485):

> " 1. RELATÓRIO:
>
> Trata-se os autos de ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais ajuizada por MARIA APARECIDA COELHO ALENCAR em face de ITAU UNIBANCO S.A.
>
> Aduz a autora, em apartada síntese, que realizou o pagamento de parcelas relativas a contrato de financiamento veicular de forma equivocada, tendo realizado o pagamento do boleto bancário do mês de maio no lugar do boleto de abril, ou seja, pagamento antecipado. Porém, ainda assim, teve seu nome indevidamente negativado em cadastros de inadimplentes. Decisão de id. 223119738 deferindo a gratuidade da justiça e a tutela de urgência.
>
> A requerida apresentou contestação (id 231504114). Quanto ao mérito, sustentou que a negativação foi feita em exercício regular de direito, vez que a negativação se refere ao boleto com vencimento em 02/05/2025, que, em tese, fora pago em 07/05/2025.
>
> Réplica à contestação apresentada (id 231188850 e 234055634). A Autora apresentou boleto com vencimento em 02/04/2025, pago em

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
37
Carimbado Eletronicamente

10/04/2025, bem como boleto com vencimento em 02/05/2025, pago em 07/04/2025.

Intimadas a especificar provas que pretendiam produzir, a parte autora requereu o julgamento antecipado e a parte ré a produção de prova oral (id. 242699026).

Decisão de saneamento e organização do processo invertendo o ônus da prova a favor da requerente, rejeitando as preliminares aduzidas em peça de defesa e indeferindo o pedido de prova oral (id 250369135).

É o relatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO:

Não havendo preliminares ou prejudiciais a serem analisadas, presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, passo ao exame do mérito.

Conforme decisão de Id. 250369135, os pontos controvertidos dos presentes autos cingem-se a a) verificar se a parte autora adimpliu regularmente as parcelas do contrato de financiamento veicular celebrado com a ré, (ii) se as cobranças e a negativação do nome da autora decorreram de débito inexistente ou já quitado e, em caso de reconhecimento da irregularidade, se há o dever de declarar a (iii) inexistência do débito e indenizar os danos morais alegados.

Pois bem. 2.1. Da “existência de relação jurídica/contratual entre as partes” e da “existência de dívida”:

De início, destaco que a relação jurídica travada entre as partes configura relação de consumo. Entre os instrumentos de efetividade das normas e princípios extraídos desta relação, encontra-se o mecanismo da inversão do ônus da prova, que passou a ser autorizada

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

pelo legislador, desde que, obviamente, estejam presentes certos requisitos.

O art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/1990 estabeleceu expressamente que constitui direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Na decisão de saneamento, este juízo inverteu o ônus da prova face a hipossuficiência da parte autora, já que a requerida é quem deveria deter das informações e contratos capazes de legitimar a cobrança feita e a consequente legalidade da restrição do nome da requerente. E mais, se a suposta contratação foi feita por telefone, o consumidor não tem a mínima possibilidade de comprovar o teor da conversa mantida (prova diabólica).

Contudo, ainda assim, a parte autora comprovou que houve o pagamento antecipado da parcela referente ao mês de maio, bem como a ciência (via e-mail) da empresa ré, que mencionara que realizou a baixa do débito (id. 234055638, 217242359).

Já a parte ré não juntou outro documento capaz de comprovar a afirmativa fática de que a parte autora teria pagado o referido débito somente em 07/05/2025. Muito pelo contrário, o “print” acostado em contestação demonstra que a autora realizou o pagamento de forma antecipada, em 07/04/2025 e que a inclusão em cadastro de inadimplentes ocorreu em 21/05/2025, mesmo após o pagamento da parcela do financiamento.

Portanto, não tendo a parte ré se desincumbido do ônus de provar situação extintiva, modificativa ou impeditiva do fato controvertido “existência de relação jurídica/contratual entre as partes”, o pedido de declaração de inexistência de relação jurídica é medida de rigor.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Por consequência, inexistindo relação jurídica entre as partes, não há falar em existência de débito, pois a parte autora não contratou os serviços oferecidos pela parte ré.

2.2. Da "Regularidade da inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito" e da "Ocorrência ou não de danos morais":

A parte autora formula pedido de indenização por danos morais pela inscrição indevida de seu nome em cadastro de inadimplentes.

O pedido é procedente. A responsabilidade civil, instituto previsto nos arts. 927 e ss do CC/02, tem como pressupostos a conduta, o nexo de causalidade, a culpa (como regra) e o dano. Este, por sua vez, pode decorrer de ato ilícito ou lícito, bem como ser material ou exclusivamente moral.

Nesse contexto, dispõe o art. 186 do CC/02 que "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

Da análise dos autos, entendo que estão presentes os requisitos caracterizadores do dano moral.

A CF/88 erigiu a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem como direitos fundamentais, prevendo que a violação assegura ao ofendido indenização, ainda que o dano seja exclusivamente moral (art. 5º, X).

Doutrina e jurisprudência conceituam o dano moral como o ato que viola sobremaneira os direitos da personalidade de alguém ou aquele capaz de causar abolo psicológico, angústias, tristezas, etc., ou seja, não é qualquer conduta que ensejará responsabilidade deste jaez.

O CC/02, por sua vez, entre os arts. 11 e 21 elencou rol exemplificativo de direitos da personalidade, dentre eles o nome (art. 16).

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

No caso em tela, o ato de inserir o nome da parte autora em cadastro de inadimplentes sem existência de relação jurídica e débito já pagos foi capaz de atingir os seus direitos da personalidade

Ao assim proceder, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados, sobretudo quando daí decorre a inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes. Tal dano é reconhecido pelo STJ como modalidade in re ipsa, ou seja, é presumível, prescinde de prova do efetivo prejuízo.

Doravante, o valor da indenização deve ser atribuído em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, promovendo-se de modo justo a compensação do ofendido e a punição do ofensor, sem que isto sirva como enriquecimento sem causa.

Para tanto, o Superior Tribunal de Justiça determina seja aplicado o sistema bifásico, no qual, na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico, à luz de um grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes, conforme o interesse jurídico lesado; e, na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização, atendendo-se, assim, a determinação legal de arbitramento equitativo pelo Juiz.

Verifico oportuno, adequado e razoável a fixação da quantia em R$ 8.000,00 (oito mil reais), na medida em que a parte ré, empresa de grande porte, por conduta exclusiva sua, inseriu em seu banco de dados informações de que a parte autora teria contratado os seus serviços e, posteriormente, inserido débito inexistente, e, com essa informação irreal, incluiu o nome da parte autora no cadastro de maus pagadores.

É como decido.

3. DISPOSITIVO:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Pelo exposto, confirmo a tutela concedida e JULGO PROCEDENTES os pedidos iniciais, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I do CPC, para:

a) DECLARAR A INEXISTÊNCIA de relação jurídica e do débito referente ao contrato nº 87536975, data de vencimento em 02/05/2025, no valor de R$1.124,06 (mil, cento e vinte e quatro e seis centavos); e

b) CONDENAR a requerida ao pagamento de R$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente pela média do INPC a contar da data da sentença (súmula 362, STJ), acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento), a partir da data do fato (art. 398, CC/02 e súmula 54, STJ).

Condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, conforme art. 85 do CPC. Ultrapassado in albis o prazo recursal, certifique-se, proceda-se às diligências legais cabíveis e arquive-se. Intime-se. Publique-se. Cumpra-se."

Irresignado, o réu interpôs o presente recurso de apelação (index 276585584) sustentando, em síntese, inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da autora, legitimidade da negativação, insuficiência das provas produzidas e ausência de dano moral a ser indenizável. Requer a improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

A autora apresentou contrarrazões requerendo a manutenção integral da sentença e a majoração dos honorários recursais (index 278868928).

Posteriormente, a autora interpôs apelação adesiva (index 278875125) pleiteando exclusivamente a majoração da indenização por danos morais para

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

R$10.000,00 (dez mil reais), sustentando que o valor arbitrado não refletiria adequadamente a gravidade da lesão nem os parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses semelhantes.

O banco apresentou contrarrazões ao recurso adesivo (index 285223183), pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

VOTO

Presentes as condições recursais (legitimidade, interesse e possibilidade jurídica) e os pressupostos legais (órgão investido de jurisdição, capacidade recursal das partes e regularidade formal - forma escrita, fundamentação e tempestividade), as apelações devem ser conhecidas.

A hipótese é de típica relação de consumo, enquadrando-se a parte autora na categoria de consumidora e a parte ré na de fornecedora de produtos/serviços (art. 2º e 3º do CDC).

Aliás, a Súmula nº 297 do egrégio Superior Tribunal de Justiça preconiza, *in verbis*:

> "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

- Dos fatos:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por MARIA APARECIDA COELHO ALENCAR em face de ITAÚ UNIBANCO S.A., na qual a autora alegou que mantinha contrato de financiamento de veículo celebrado com a instituição financeira e sempre adimpliu regularmente as parcelas avençadas.

Sustentou que, ao efetuar o pagamento das prestações do financiamento, realizou antecipadamente o pagamento da parcela com vencimento em 02/05/2025, mediante equívoco na emissão dos boletos, circunstância prontamente identificada pela própria instituição financeira.

Afirmou que, após contato administrativo, foi informada pelo banco de que o pagamento seria reclassificado internamente para evitar qualquer prejuízo contratual, tendo inclusive recebido comunicação eletrônica confirmando a realização do ajuste operacional. Apesar disso, passou a receber sucessivas cobranças referentes justamente à parcela anteriormente quitada, culminando na inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito.

Alegou que buscou administrativamente solucionar a controvérsia, encaminhando mensagens e comprovantes de pagamento, sem êxito, motivo pelo qual, propôs a presente ação. Requereu a declaração de inexistência do débito, confirmação da tutela de urgência destinada à retirada de seu nome dos órgãos restritivos e condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais.

Foi deferida tutela provisória para exclusão da negativação.

Regularmente citado, o réu apresentou contestação sustentando que a autora realizou pagamento em desacordo com a sequência contratual das parcelas, razão pela qual o valor foi reclassificado para evitar inadimplemento da prestação vencida.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Argumentou que a autora foi comunicada acerca da correção realizada e, mesmo ciente da reclassificação, efetuou novo pagamento da mesma parcela, ocasionando duplicidade de quitação e deixando em aberto a prestação subsequente. Defendeu inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da consumidora, legitimidade da negativação e improcedência dos pedidos.

Sobreveio sentença julgando procedentes os pedidos para confirmar a tutela provisória, declarar inexistente o débito objeto da negativação e condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R$8.000,00, acrescida de correção monetária e juros legais, além das verbas sucumbenciais.

A sentença concluiu que a autora comprovou o pagamento antecipado da parcela, enquanto a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a existência de débito legítimo apto a justificar a inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes.

Ambas as partes recorreram.

Cinge-se a controvérsia recursal em verificar se a instituição financeira comprovou a regularidade da negativação promovida; se restou configurada culpa exclusiva da consumidora apta a romper o nexo causal; se subsiste o dever de indenizar e se o valor arbitrado a título de danos morais comporta redução ou majoração.

A sentença merece reforma parcial.

Da análise dos autos, observa-se que a autora produziu documentação consistente demonstrando o pagamento antecipado da parcela, as mensagens eletrônicas trocadas com a instituição financeira, a comunicação encaminhada pelo próprio banco reconhecendo o equívoco, a manutenção das cobranças posteriores, a informação que

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

realizou a baixa do débito e, finalmente, a inscrição de seu nome nos cadastros restritivos (indexadores 217241190/ 217242377).

Assim, a autora provou a veracidade de suas alegações, na forma do art. 373, inciso I, do CPC.

Aplica-se ao caso, a responsabilidade objetiva do prestador de serviço, prevista no art. 14 do CDC, pela qual não é necessário que o consumidor demonstre a culpa do fornecedor, bastando que comprove o dano e o nexo de causalidade entre este e o defeito na prestação do serviço, para que exsurja o dever de indenizar, e que só pode ser afastada se demonstrada a existência de uma das causas excludentes previstas no § 3º do citado artigo.

In casu, a parte ré apelante não logrou comprovar alguma dessas excludentes, limitando-se a alegar, em síntese, tanto em sua peça de bloqueio, como em sua apelação, culpa exclusiva da consumidora e a legitimidade da negativação.

Todavia, a tese defensiva veio desacompanhada de qualquer prova e restringiu-se à juntada de registros internos produzidos unilateralmente, não apresentando, inclusive, documento capaz de comprovar a afirmativa fática de que a parte autora teria pagado o referido débito somente em 07/05/2025.

Muito pelo contrário, o "*print*" acostado em contestação demonstra que a autora realizou o pagamento de forma antecipada, em 07/04/2025 e que a inclusão em cadastro de inadimplentes ocorreu em 21/05/2025, mesmo após o pagamento da parcela do financiamento.

A parte ré não apresentou histórico completo da evolução financeira do contrato, não trouxe memória detalhada da imputação dos pagamentos, não demonstrou

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

contabilmente a existência do alegado saldo devedor e não produziu extrato contratual apto a demonstrar que, após a reclassificação administrativa, teria permanecido efetivamente inadimplida a parcela posteriormente utilizada para justificar a negativação.

- Da alegada ausência de tentativa administrativa:

A alegada ausência de tentativa administrativa não merece prosperar.

Isso porque constam mensagens eletrônicas, contatos mantidos entre as partes e demonstração de que a consumidora procurou solucionar a pendência antes do ajuizamento da ação. Além disso, ainda que inexistisse qualquer tentativa administrativa — o que não ocorreu — tal circunstância jamais afastaria a ilicitude da negativação posteriormente realizada. Não há qualquer condicionamento ao prévio esgotamento da via administrativa em demandas dessa natureza.

- Da culpa exclusiva da consumidora:

O banco afirma que a autora efetuou pagamento "trocado", antecipando parcela futura, motivo pelo qual houve necessidade de reclassificação administrativa e que a autora teria sido cientificada, por e-mail, acerca da correção promovida, permanecendo inerte, dando causa à negativação ocorrida.

Também aqui não assiste razão ao recorrente.

Restou incontroverso que a autora efetuou, em 07/04/2025, o pagamento do boleto correspondente à parcela com vencimento em 02/05/2025, fato reconhecido pela própria instituição financeira em suas razões recursais.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

O banco igualmente admite que promoveu, por iniciativa própria, a reclassificação desse pagamento para imputá-lo à parcela anteriormente vencida, informando administrativamente à consumidora que o ajuste havia sido realizado.

Todavia, a partir desse fato incontroverso, o réu constrói a tese de que a parcela originalmente quitada voltou automaticamente à condição de inadimplida, competindo exclusivamente à consumidora providenciar novo pagamento. Essa conclusão não decorre lógica nem juridicamente dos fatos comprovados.

Se o banco decidiu, unilateralmente, alterar a destinação do pagamento realizado pela cliente, deveria adotar todas as providências necessárias para impedir que essa operação administrativa produzisse consequências gravosas ao consumidor.

Ademais, se a consumidora recebe comunicação oficial informando que o pagamento foi corrigido e que o equívoco foi solucionado, cria-se legítima expectativa de que a situação contratual se encontra regularizada.

Ainda que se reconheça que a autora inicialmente tenha efetuado pagamento em ordem diversa daquela esperada pela instituição financeira, a inscrição indevida somente ocorreu porque o próprio banco, após intervir administrativamente na operação, não conseguiu impedir que seu sistema produzisse posteriormente restrição creditícia incompatível com a realidade do contrato.

Outrossim, era ônus da parte ré comprovar que a dívida imputada à parte autora era devida. Dessa forma, o réu não logrou êxito em demonstrar elementos de convicção acerca de fato impeditivo do direito da parte autora, na forma do art. 373, II, do CPC/15, nem de excludentes de sua responsabilidade, conforme §3º artigo 14 do CDC, ônus que lhe cabia.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Com efeito, correta se revela a r. sentença recorrida ao reconhecer a falha da instituição bancária ré, declarar inexistente o débito objeto da negativação e condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

- Do Dano Moral:

Não resta a menor dúvida de que a situação analisada foi capaz de causar ao demandante transtornos e aborrecimentos passíveis de serem indenizados, uma vez que o dano moral decorre da própria ofensa, do ilícito em si, estando configurado diante dos transtornos aos quais a autora foi submetida.

Aplicável, à hipótese, a Súmula 89 deste Tribunal de Justiça:

> "Sumula 89: A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade."

Além disso, o dano moral é evidente pela necessidade de judicialização do problema para que o consumidor obtenha a solução. Nesse sentido, fica caracterizada a perda do tempo útil do consumidor, na medida em que este se vê forçado a passar por diversos e desnecessários transtornos, inclusive contratando advogado para ingressar em juízo e somente assim chegar à resolução de seu problema.

No que concerne ao *quantum* a ser fixado a título de indenização, deve o julgador arbitrar uma quantia que seja compatível com a reprovabilidade da conduta, a capacidade econômica do causador do dano, a intensidade do transtorno suportado pela vítima, bem como suas condições financeiras, sem jamais constituir-se em fonte de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Ressalte-se que a quantificação do dano moral não decorre de simples comparação aritmética entre julgados, devendo sempre considerar as peculiaridades de cada processo.

Desta forma, de acordo com os critérios mencionados, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como às peculiaridades do presente caso, tem-se que o montante indenizatório de R$ 8.000,00 (oito mil reais) fixados pelo juízo *a quo* se mostram adequado e de acordo com os parâmetros fixados por este Tribunal em casos análogos de negativação.

Nesse sentido, destaca-se o posicionamento desta corte fracionária em casos análogos de negativação:

> "EMENTA:DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. **INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL CONFIGURADO.** RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Recurso de apelação interposto por instituição financeira contra sentença que reconheceu a ilegitimidade de negativação do nome da consumidora e condenou ao pagamento de indenização por danos morais. 2. A autora apresentou comprovantes de pagamento das faturas do cartão de crédito referentes ao período questionado, especialmente o pagamento integral da fatura com vencimento em 15/05/2022, realizado em 10/05/2022, anterior ao vencimento do débito que originou a negativação. 3. O banco não impugnou especificamente os comprovantes apresentados, limitando-se a defesa genérica baseada em telas de sistema interno. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. Há duas questões em discussão: (i) saber se o banco demonstrou a legitimidade do débito que ensejou a negativação; e (ii) saber se a inscrição indevida do nome da consumidora em cadastro de

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

inadimplentes configura dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A responsabilidade do fornecedor de serviços bancários é objetiva, cabendo-lhe comprovar a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 6. O banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar a legitimidade do débito, tampouco impugnou de forma específica os comprovantes de pagamento apresentados pela autora. 7. Telas sistêmicas unilaterais não têm força probatória suficiente para afastar comprovantes de pagamento não contestados concretamente. 8. O dever de notificar o consumidor sobre a negativação é do órgão mantenedor do cadastro, mas o dever de verificar a exigibilidade do débito é do credor. 9. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes, em razão de débito já quitado, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja dano moral, prescindindo de prova do abalo concreto. 10. **O valor da indenização fixado em R$ 8.000,00 é razoável e proporcional, não havendo elementos que justifiquem sua redução.** 11. O dispositivo da sentença prevalece sobre a fundamentação, devendo ser mantido o valor estabelecido. IV. DISPOSITIVO E TESE 12. Recurso conhecido e desprovido. Sentença mantida.
(0812329-04.2022.8.19.0206 – APELAÇÃO - Des(a). CLAUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA - Julgamento: 09/06/2026 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL)) – g.n.

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DÉBITO NÃO COMPROVADO**. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame 1. Ação declaratória cumulada com indenizatória proposta por consumidora contra instituição financeira, alegando desconhecer débito de R$ 936,79 que ensejou a inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito. 2. Sentença de improcedência, ao fundamento de que a dívida decorreria de contratos de empréstimo firmados pela autora. 3. Recurso da autora buscando a reforma integral da sentença, sustentando inexistência de correlação entre o débito impugnado e os

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

contratos apresentados pelo banco. II. Questão em discussão 4. A questão em discussão consiste em saber se o banco réu comprovou a origem e legitimidade da dívida que motivou a negativação do nome da consumidora, bem como a configuração de dano moral decorrente da inscrição indevida. III. Razões de decidir 5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o CDC (arts. 2º, 3º e 14). 6. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, bastando a demonstração da falha na prestação do serviço e do dano sofrido pelo consumidor. 7. A instituição financeira não apresentou prova apta a vincular a negativação específica de R$ 936,79 aos contratos de empréstimo indicados, cujos valores e parcelas são diversos, não havendo correlação direta entre as operações e o débito impugnado. 8. Cabia ao banco, nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC, comprovar a legitimidade da cobrança e da inscrição, ônus do qual não se desincumbiu. 9. A ausência de comprovação da origem do débito caracteriza falha na prestação do serviço, tornando indevida a negativação e configurando dano moral in re ipsa, conforme Súmula nº 89 do TJRJ. 10. **Quantum indenizatório fixado em R$ 5.000,00, compatível com precedentes deste Tribunal e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.** IV. Dispositivo e tese 11. Recurso conhecido e provido, para declarar a inexistência do débito de R$ 936,79, determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito **e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA desde esta data (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros legais a contar da citação, com redistribuição dos ônus sucumbenciais.** Tese de julgamento: "1. A ausência de comprovação da origem do débito que motivou a negativação do nome do consumidor configura falha na prestação do serviço e torna inexigível a cobrança. 2. A negativação indevida enseja dano moral in re ipsa, devendo a indenização observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 43; Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmulas nº 89 e nº 144; STJ, Súmula nº 359; TJRJ, AC nº 0807800-05.2023.8.19.0206, Rel. Des. Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy, j.

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

> 10.07.2025; TJRJ, AC nº 0803138-61.2022.8.19.0067, Rel. Des. Lúcia Regina Esteves de Magalhães, j. 26.08.2025.
> (0809403-22.2024.8.19.0031 – APELAÇÃO - Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 29/10/2025 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL))" – g.n.

Ademais, não sendo manifestamente desarrazoado o valor arbitrado e não demonstrada objetivamente sua indevida exasperação ou exiguidade, deve a decisão do juízo *a quo* ser prestigiada, conforme entendimento jurisprudencial dominante nesta Corte, sintetizado no enunciado sumular 343 deste E.TJ, com a seguinte redação:

> "A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação".

- Do erro material:

Cabe registrar que embora conste da fundamentação e dispositivo da sentença referência à inexistência de relação jurídica, verifica-se, pela leitura sistemática do julgado e especialmente do dispositivo, que a controvérsia jamais incidiu sobre a existência do contrato de financiamento, incontroverso entre as partes.

A declaração de inexigibilidade refere-se exclusivamente ao débito que deu causa à inscrição restritiva, tratando-se de evidente impropriedade redacional incapaz de comprometer a validade da decisão ou alterar o alcance da coisa julgada.

Nesse quadro, com base no art. 494, I, do CPC, retifica-se o julgado a fim de que conste a declaração de inexistência apenas do débito referente ao contrato nº 87536975 e não da relação jurídica.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

- Termo inicial de juros da citação:

Considerando se tratar de responsabilidade contratual, os juros de mora devem incidir a partir da citação, na forma do art. 405 do Código Civil e não a partir da data do fato como fixado na sentença.

- Dos ônus de sucumbência:

Por fim, diante do desprovimento do recurso do réu, majoro para 15% (quinze por cento) os honorários advocatícios sobre o valor da condenação, com base no disposto no §11, do art. 85, do CPC/2015.

- Dispositivo:

Diante de todo o exposto, voto no sentido de conhecer dos recursos, e **NEGAR-LHES PROVIMENTO e, de ofício,** alterar o dispositivo para que conste declaração de inexistência apenas do débito e alterar o termo inicial de juros para que seja a partir da citação, na forma do art. 405 do Código Civil, mantidos os demais capítulos da sentença.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador HUMBERTO DALLA

RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ