Apelação Cível nº 0838586-86.2024.8.19.0209

Apelante: **N CAVALCANTI LIMA CORRETORA DE SEGUROS DE VIDA LTDA.**
Apelada**: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**
Relator: **Desembargador Antonio Marreiros da Silva Melo Neto**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. MANUTENÇÃO INDEVIDA DE RESTRIÇÃO CREDITÍCIA APÓS QUITAÇÃO DE DÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por pessoa jurídica contra instituição financeira, em razão da manutenção de seu nome em cadastro de inadimplentes após o pagamento de parcela de acordo de dívida.

2. Sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, sob fundamento de legalidade da inscrição originária e ausência de prova do fato constitutivo do direito da autora quanto à ilicitude da manutenção da restrição.

3. Apelação da autora, alegando nulidade da sentença por omissão quanto à tese de manutenção indevida do nome após o pagamento e, no mérito, requerendo a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a sentença é nula por omissão no exame da tese central da demanda; e (ii) saber se a manutenção da restrição creditícia após a quitação do débito configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A sentença é nula por omissão pois deixou de analisar a tese relativa à ilicitude da manutenção da restrição após o pagamento, em afronta ao art. 489, § 1º, IV, do CPC.

6. O processo se encontra maduro para julgamento, permitindo a apreciação do mérito, nos termos do art. 1.013, § 3º, do CPC.

7. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC.

ANTONIO MARREIROS DA SILVA MELO NETO:16602 Assinado em 01/08/2026 08:51:38
Local: GAB. DES. ANTONIO MARREIROS DA SILVA MELO NETO

8. Restou incontroverso que a parcela foi quitada em 30-09-2024 e a exclusão da restrição creditícia ocorreu apenas em 11-10-2024, excedendo o prazo de cinco dias úteis previsto na Súmula 548 do STJ.

9. A manutenção indevida do nome da autora em cadastro de inadimplentes após o pagamento caracteriza falha na prestação do serviço e enseja dano moral *in re ipsa*, dispensando-se prova do prejuízo.

10. O valor de R$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais se mostra adequado às peculiaridades do caso, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

11. A inversão dos ônus sucumbenciais é medida que se impõe, diante da sucumbência integral da ré.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso de apelação conhecido e provido para reformar a sentença, condenando a ré ao pagamento de R$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, com correção monetária a contar da data do arbitramento e juros de mora a partir da citação, bem como ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor atualizado da condenação.

Tese de julgamento: "1. A sentença é nula se não examina tese central da demanda. 2. A manutenção de restrição creditícia após a quitação do débito, por prazo superior a cinco dias úteis, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja dano *moral in re ipsa*. 3. O valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade."

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 489, § 1º, IV, 1.013, § 3º, 85, § 2º e § 11; CDC, arts. 14 e 43, § 2º; CC, art. 406; STJ, Súmula 548.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 548; STJ, Súmula 227; TJRJ, Súmula 89.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº 0838586-86.2024.8.19.0209.

ACORDAM os Desembargadores que compõem esta Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (antiga Décima Segunda Câmara Cível), em julgar o presente recurso de acordo com a certidão de julgamento.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, cumulada com pedido de indenização por danos morais, proposta por **N Cavalcanti Lima Corretora de Seguros de Vida LTDA.** contra **Banco Santander (Brasil) S.A.**, na qual a autora relata que firmou acordo de parcelamento de dívida com a instituição financeira e efetuou o pagamento da prestação, com vencimento original em 30-08-2024, na data de 30-09-2024. Argumenta que, não obstante a efetiva quitação, o seu nome foi mantido, indevidamente, nos órgãos de proteção ao crédito, ultrapassando o lapso temporal de 5 dias úteis para a respectiva baixa. Postula, em sede liminar, a exclusão do apontamento e, no mérito, a declaração de inexistência da dívida referente à referida parcela, além da condenação da ré ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais.

A decisão proferida pelo juízo singular (id. 153345569) deferiu a antecipação dos efeitos da tutela jurisdicional, determinando a expedição de ofício ao órgão restritivo (SPC/Serasa), a fim de proceder à retirada do nome da autora, no prazo de 5 (cinco) dias.

Devidamente citada, a parte ré apresentou a sua contestação (id. 170286291), sustentando a regularidade de sua conduta, aduzindo que a inscrição originária ocorreu de forma lícita, em razão do inadimplemento da consumidora. Informou, ainda, que a parcela foi liquidada, com atraso, em 30-09-2024, e que a baixa da restrição creditícia foi ultimada em 11-10-2024. Sustentou, por fim, a ausência de ato ilícito apto a ensejar responsabilidade civil e a não configuração de danos morais ou materiais.

Em sede de réplica (id. 172069396), a autora reiterou, *in totum*, os termos da peça vestibular, enfatizando a irrefutável confissão da instituição financeira quanto à manutenção da negativação até o dia 11-10-2024, extrapolando, de modo manifesto, o limite temporal delineado na Súmula 548 do Superior Tribunal de Justiça.

Ato contínuo, sobreveio a decisão saneadora (id. 264747167), na qual o juízo de origem, constatando a ausência de questões preliminares e o desinteresse das partes na dilação probatória, remeteu os autos ao Grupo de Sentença para o julgamento antecipado da lide, anotando a inversão do ônus da prova já deferida.

A sentença prolatada pelo juízo *a quo* (id. 277252271) julgou improcedentes os pedidos formulados, sob fundamento de que a inscrição inicial se revestiu de inegável legalidade, ante o atraso confesso, além de sustentar que a autora não logrou êxito em comprovar o fato constitutivo de seu direito no tocante à ilicitude da manutenção, requerendo a sua condenação ao pagamento das despesas

processuais e dos honorários advocatícios, equivocadamente fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação inexistente, *in verbis:*

> ***Cuida-se de hipótese de julgamento antecipado da lide, na forma do artigo 355, inciso I, do CPC, diante da ausência de necessidade de produção de outras provas.***
>
> ***A relação estabelecida entre as partes deve ser analisada à luz da Lei 8.078/90, uma vez o autor se enquadra no conceito de consumidor e a ré no de fornecedora do serviço.***
>
> ***Com efeito, a responsabilidade pelo fato do serviço está regulada no artigo 14 do CDC, respondendo o fornecedor de serviços 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.***
>
> ***Mesmo em sede de responsabilidade objetiva, incumbe à parte autora o ônus da prova quanto aos fatos constitutivos de seu direito, na forma do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Ao menos um mínimo de prova deve ser produzido pelo interessado, o que não ocorreu na hipótese em análise.***
>
> ***Verifico que o autor, apenas carreou aos autos documentos que comprovam a dinâmica do fato conforme esclarecida em contestação, eis que o débito questionado venceu no dia 30/08/24, mas somente foi liquidado no dia 30/09/2024. Assim, foi devida a inclusão nos órgãos restritivos ao crédito em 25/09/2024.***
>
> ***Ademais disso, o autor para corroborar as suas afirmações anexou aos autos apenas o aviso de débito do serasa datado de 27/09/24, quando a fatura ainda estava em débito (id 15096433), e o comprovante de negativação sem a data de emissão (id 150096434).***
>
> ***Portanto, não verifico responsabilidade do réu, em razão da absoluta falta de prova produzida pela parte autora, bem como diante do pagamento em atraso..***
>
> ***Ante ao exposto e por tudo mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido autoral, extinguindo o feito, com resolução do mérito, na forma do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.***
>
> ***Condeno a parte autora ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §2º do NCPC, observada a gratuidade de justiça deferida.***
>
> ***Na forma do inciso I do art. 229-A da Consolidação Normativa da Corregedoria-Geral de Justiça,***

acrescentado pelo Provimento 20/2013, ficam as partes cientes de que os autos serão remetidos à Central de Arquivamento.

Certificado quanto ao trânsito em julgado, não havendo requerimento das partes, dê-se baixa, desapensem-se e arquivem-se, encaminhando-se ao DIPEA. P.I

A parte autora interpôs o presente recurso de apelação (id. 282162366), suscitando, preliminarmente, a nulidade da sentença por violação ao artigo 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, aduzindo a flagrante omissão do julgador quanto ao exame da tese central da demanda, consistente na manutenção indevida do nome após o pagamento. No mérito, pugna pela reforma integral do *decisum*, apontando a frontal violação à Súmula 548 do Superior Tribunal de Justiça, dado que a baixa da restrição se operou, de forma incontroversa, apenas após o prazo de 5 dias úteis. Requer, *in fine*, o conhecimento e o provimento do recurso, para condenar o recorrido ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais.

O réu ofertou contrarrazões (id. 284241598), defendendo a higidez da sentença. Rechaça a alegação de nulidade processual e argumenta que a demora na exclusão do gravame não enseja a presunção de dano moral para a pessoa jurídica, exigindo-se prova de efetivo abalo, pugnando, ao final, pelo total desprovimento do apelo.

É o relatório

O recurso de apelação preenche, a contento, os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, impondo-se, de logo, o seu integral conhecimento, em consonância com a certidão previamente exarada no id. 287068265.

A lide devolvida à apreciação dessa egrégia Corte se cinge a perquirir, precipuamente, a regularidade da manutenção da restrição creditícia em nome da parte autora, após a quitação da dívida que a originou, bem como a eventual ocorrência de danos morais passíveis de reparação pecuniária.

Inicialmente, no tocante à preliminar de nulidade da sentença, assiste razão à recorrente. O juízo singular, ao prolatar o julgado se limitou a aferir a legalidade atinente à inscrição inicial da dívida, abstendo-se, por completo, de enfrentar o argumento basilar deduzido pela autora, relativo à ilicitude do excesso de prazo na manutenção do gravame após o respectivo pagamento.

Tal omissão configura inobservância à garantia do contraditório substancial e ao comando imperativo encartado no artigo 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil.

Contudo, verificando-se que a causa se encontra madura para pronto julgamento e em reverência à celeridade e à economia processuais, passa-se à apreciação direta do mérito da demanda, a teor da autorização conferida pelo artigo 1.013, § 3º, do referido diploma processual.

Ultrapassada a questão preambular, adentra-se ao exame da matéria de fundo.

A relação jurídica entabulada entre os litigantes submete-se aos ditames protetivos do Código de Defesa do Consumidor, consagrando-se a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço, nos estritos termos de seu artigo 14.

Conforme se infere do acervo probatório, revela-se fato absolutamente incontroverso — diante da expressa confissão perpetrada pela parte ré em sua peça de defesa (id. 170286291), e posteriormente ratificada em sede de contrarrazões (id. 284241598) — que a prestação de número 6, cujo vencimento originário recaía em 30-08-2024, foi liquidada em 30-09-2024, e que a efetiva exclusão da restrição cadastral se operou, apenas, na data de 11-10-2024, conforme visto abaixo, *in verbis:*

> O acordo está com os pagamentos em dia.
>
> No mais, a parcela de nº 6 com vencimento em 30/08/2024 foi liquidada em atraso na data de 30/09/2024. Portanto, que houve a inclusão nos órgãos restritivos ao crédito em 25/09/2024 e a baixa ocorreu no dia 11/10/2024.

Procedendo-se ao rigoroso cômputo temporal, afere-se que o adimplemento ocorreu no dia 30-09-2024. A contagem do prazo limite de 5 (cinco) dias úteis, estabelecido pacificamente pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula 548, para a respectiva exclusão do cadastro de inadimplentes, encerrou-se, inequivocamente, em 07-10-2024.

Evidencia-se, por conseguinte, um excedente de 4 (quatro) dias úteis até a data da efetiva baixa da restrição, ultimada em 11-10-2024, o que perfaz, ao cabo,

a soma total de 9 (nove) dias úteis de permanência ilegítima no rol de maus pagadores, sendo tal situação um fato incontroverso nos autos.

A ilicitude da conduta da instituição financeira apelada, portanto, não repousa na inscrição originária do débito, mas, sim, na negligência em promover a tempestiva baixa do apontamento desabonador, em flagrante dissonância ao comando impositivo contido na citada Súmula 548 do STJ, que assim determina, *in verbis:*

> ***Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito.***

No que pertine aos danos morais, impende asseverar que a pessoa jurídica é detentora de honra objetiva, albergada pelo ordenamento jurídico pátrio, consoante a expressa dicção da Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça. A manutenção indevida de seu nome em cadastros de inadimplentes macula a sua reputação comercial e a sua indispensável credibilidade no mercado financeiro, configurando dano moral *in re ipsa*, dispensando-se, dessa forma, a comprovação de qualquer dilação probatória de prejuízo material concreto.

Reconhecido, pois, o intransponível dever de indenizar, a fixação do quantum compensatório deve orientar-se pelos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade, atentando-se, outrossim, ao inarredável caráter punitivo-pedagógico da medida, com o escopo de coibir a reiteração da prática negligente por parte do fornecedor.

Nessa perspectiva, sopesando as peculiaridades fáticas do caso vertente, o lapso temporal de manutenção indevida da negativação e o potencial econômico do ofensor, afigura-se consentâneo e irretocável o montante postulado de R$ 10.000,00 (dez mil reais), o qual se amolda, de forma exata, aos parâmetros hodiernamente adotados por esse Tribunal de Justiça, sem resvalar em enriquecimento sem causa da apelante.

Nesse sentido, são os seguintes precedentes:

> **APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. FINANCIAMENTO ESTUDANTIL. RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. MANUTENÇÃO DA NEGATIVAÇÃO APÓS PAGAMENTO DA PRIMEIRA**

PARCELA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR O RÉU À EXCLUSÃO DO APONTAMENTO, BEM COMO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R$ 5.000,00. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES.

I. CASO EM EXAME

1. A parte autora, ora 1ª apelante, alega que possui vínculo com o réu, ora 2º apelante, em virtude de financiamento estudantil (FIES) e, diante do inadimplemento de parcela, teve seus dados inseridos no cadastro de proteção ao crédito, sendo certo que, mesmo após a renegociação da dívida, não teve o apontamento excluído.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) se a inscrição e a manutenção dos dados da autora no cadastro restritivo de crédito são devidas; (ii) a existência de dano moral indenizável; e (iii) se o quantum arbitrado comporta alteração.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser ilidida pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo.

4. As instituições financeiras, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, § 2º, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência do verbete sumular nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

5. O demandado deixou de impugnar, especificamente, a renegociação do débito que ensejou a inscrição sub judice, presumindo-se verdadeira, na forma do art. 341, caput, do CPC.

6. A renegociação e o pagamento da primeira parcela implicam novação, extinguindo a obrigação anterior e impondo ao credor o dever de exclusão do registro negativo em até cinco dias úteis, na forma da Súmula 548 do STJ.

7. A manutenção da inscrição por mais de 23 dias úteis caracteriza falha na prestação do serviço e enseja dano moral compensável, nos termos da Súmula nº 89 do TJRJ.

8. Quantum indenizatório que deve ser majorado para R$ 10.000,00, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como às peculiaridades do caso concreto e à média adotada por este Órgão Julgador para casos similares.

9. Índices dos consectários de mora que devem ser alterados de ofício, nos termos do verbete de

súmula nº 161 deste TJRJ, para que seja aplicado, a todo o período, o IPCA à correção monetária e aos juros a taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária, na forma do art. 389, parágrafo único, do CC e do art. 406, § 1º, do CC, com a alteração conferida pela Lei nº 14.905/24, e do Tema 1.368 do STJ.

IV. DISPOSITIVO

10. Recurso da autora/1ª apelante conhecido e parcialmente provido, na forma do art. 932 do CPC, para majorar para R$ 10.000,00 a indenização por dano moral. Recurso do réu/2º apelante conhecido e desprovido, na forma do art. 932 do CPC, majorando-se os honorários para 12% do valor da condenação, na forma do art. 85, § 11, do CPC. Alteração, de ofício, dos índices dos consectários de mora. (0819918-83.2024.8.19.0042 - APELAÇÃO. Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 30/01/2026 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL).

No mesmo rumo:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA APÓS QUITAÇÃO DO DÉBITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por concessionária de energia elétrica contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais, declarou a inexistência de débito, determinou a exclusão de restrição cadastral e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00, em razão da manutenção indevida da negativação após a quitação das faturas pela consumidora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se é legítima a manutenção da inscrição do nome da consumidora em cadastros restritivos após a quitação do débito; (ii) estabelecer se há dever de indenizar por dano moral na hipótese; (iii) determinar se o valor da indenização fixado observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

4. NEGATIVAÇÃO MANTIDA INDEVIDAMENTE. A concessionária mantém indevidamente a negativação mesmo após a quitação das faturas, configurando falha na prestação do serviço e violação à boa-fé objetiva.

5. Incumbe ao credor providenciar a exclusão do apontamento no prazo de até cinco dias úteis após o pagamento, conforme entendimento consolidado do STJ (Súmula 548).

6. A ausência de comprovação de notificação prévia e de regular baixa da restrição afasta a alegação de exercício regular do direito.

7. PERÍODO PROLONGADO DA NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. A manutenção indevida da negativação por período prolongado (108 dias) configura dano moral in re ipsa, dispensando prova do prejuízo concreto.

8. ANOTAÇÃO RESTRITIVA ANTERIOR FOI OBJETO DE MEDIDA JUDICIAL EM PROCESSO DIVERSO ONDE A AUTORA/APELADA OBTEVE ÊXITO (P 0000496-15.2022.8.19.0079). A alegação de existência de anotação restritiva anterior não afasta a responsabilidade da apelante, pois restou demonstrado nos autos que tal anotação foi objeto de medida judicial em processo diverso, o que afasta a aplicação do verbete sumular 385 do STJ.

9. O valor da indenização fixado observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a duração da negativação e o constrangimento suportado.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A manutenção do nome do consumidor em cadastro restritivo após a quitação do débito configura falha na prestação do serviço e gera dever de indenizar.

2. O dano moral decorrente de negativação indevida é presumido e independe de prova do prejuízo.

3. Incumbe ao credor excluir o registro negativo no prazo de até cinco dias úteis após o pagamento, sob pena de responsabilidade civil.

4. O valor da indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo mantido quando adequado às circunstâncias do caso concreto.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 43, §2º; CC, art. 188, I; CC, arts. 389 e 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024).

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 548; STJ, Súmula 385; TJRJ, Súmula 89. (0000492-75.2022.8.19.0079 - APELAÇÃO. Des(a). ANTONIO DA ROCHA LOURENCO NETO - Julgamento: 19/05/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL).

Como consequência lógica do provimento do recurso manejado pela autora, impõe-se a integral alteração da dinâmica dos ônus sucumbenciais, haja vista que a consumidora se sagrou vencedora na totalidade de seus pleitos.

Ante o exposto, voto no sentido de **CONHECER** e **DAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação da autora, para reformar a sentença do juízo de origem, condenando a ré ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária a contar da data deste arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora mensais referentes à taxa legal disciplinada pelo 406 do Código Civil, a partir da citação, por se tratar de relação contratual.

Diante do novo resultado, condeno a parte ré ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, fixando a verba honorária em 12% (doze por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação, com fulcro no artigo 85, § 2º e § 11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, datado e assinado digitalmente

ANTONIO MARREIROS DA SILVA MELO NETO

Desembargador Relator