Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
13
Carimbado Eletronicamente

RECURSO.....: **APELAÇÃO CÍVEL**

APELANTE .....: **ELIZABETH FELIX DA CONCEIÇÃO**

APELADO .....: **ITAU UNIBANCO S A**

JUÍZO DE ORIGEM: **2ª VARA CÍVEL DA REGIONAL DE SANTA CRUZ**

DES. RELATOR: **RICARDO ALBERTO PEREIRA**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. DANO MORAL IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pela parte autora contra sentença de procedência dos pedidos que declarou a inexistência dos débitos impugnados, determinou a exclusão definitiva das inscrições restritivas correspondentes e condenou a parte ré ao pagamento de no valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de dano moral.

2. A apelante postula pela majoração do quantum indenizatório.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em verificar se o valor fixado a título de compensação por dano moral decorrente de inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto ou se deve ser majorado para atender às finalidades compensatória e pedagógica da indenização.

III. Razões de decidir

4. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

5. A instituição financeira não produziu prova apta a demonstrar a regularidade da contratação ou a origem legítima dos débitos objeto da negativação, legitimando o reconhecimento da inexigibilidade da dívida e da ilicitude das inscrições restritivas.

6. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

RICARDO ALBERTO PEREIRA:18075 Assinado em: 08/09/2026 09:43:28
Local: GAB. DES. RICARDO ALBERTO PEREIRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
14
Carimbado Eletronicamente

ipsa, prescindindo da demonstração de prejuízo concreto, conforme entendimento consolidado no Enunciado nº 89 da Súmula deste Tribunal de Justiça.

7. Embora existam anotações restritivas posteriores decorrentes de débito diverso, restou demonstrado que a autora suportou por aproximadamente sete meses os efeitos de negativação reconhecidamente indevida promovida pela parte ré, circunstância apta a justificar a reparação moral.

8. O valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais) arbitrado na sentença mostra-se inferior aos parâmetros adotados por esta Colenda Câmara para hipóteses análogas, revelando-se insuficiente para compensar adequadamente os prejuízos extrapatrimoniais suportados e para atender ao caráter pedagógico da condenação.

8. A majoração da indenização para R$ 10.000,00 (dez mil reais) observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto e a orientação jurisprudencial consolidada sobre a matéria.

IV. Dispositivo

9. Recurso conhecido e provido.

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, V e X; CDC, arts. 3º, caput, 14 e 14, § 3º; CPC, art. 487, I; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 169.867/RJ, Rel. Min. Cesar Asfor Rocha, Quarta Turma, j. 05/12/2000, DJ 19/03/2001; STJ, REsp 207.926/PR, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, Quarta Turma; TJRJ, Apelação nº 00806943-90.2024.8.19.0054 , Rel. Des. Eduardo Abreu Biondi, Décima Quinta Câmara de Direito Privado, j. 16/06/2026.

Enunciado nº 89, da Súmula desta Corte de Justiça.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da apelação cível no processo nº **0904184-29.2024.8.19.0001** em que é Apelante **ELIZABETH FELIX DA CONCEIÇÃO** e Apelado **ITAU UNIBANCO S A.**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
15
Carimbado Eletronicamente

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento do presente recurso nos termos da certidão a ser lavrada pela Secretaria da Câmara.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e compensação por dano moral, ajuizada por Elizabeth Felix Da Conceição em face de Itaú Unibanco S.A.

Narra a autora que tomou conhecimento da existência de registros restritivos em seu nome ao ter crédito negado, constatando a inclusão de apontamentos promovidos pela instituição ré referentes a débitos nos valores de R$ 288,54 e R$ 100,63, com vencimentos em 20/06/2022 e 25/04/2022. Sustenta desconhecer a origem das referidas obrigações e afirma que a negativação indevida lhe ocasionou transtornos e abalo moral.

Diante disso, ajuizou a presente demanda, requerendo, em cognição sumária, a determinação da imediata exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito, e, no mérito, a declaração de inexistência da contratação e do débito e a condenação da parte ré ao pagamento no valor de R$30.000,00 (trinta mil reais) a título de dano moral.

Decisão deferindo a gratuidade de justiça e indeferindo a tutela de urgência (index 137287460).

Regularmente citada, a parte ré apresentou contestação, alegando, em síntese, a regularidade da contratação, afirmando que os débitos decorreram da utilização de limite de cheque especial e foram objeto de renegociação. Defendeu a legitimidade das inscrições restritivas e alegou a existência de anotações em nome da autora aptas a afastar a pretensão indenizatória. Ao final, requereu a improcedência dos pedidos (index 143131384).

Réplica da parte autora (index 172332124).

Em provas, as parte se manifestaram (index 173115810 e 174021972).

A sentença foi proferida com a seguinte parte dispositiva:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, resolvendo o mérito na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

1.DECLARAR A INEXISTÊNCIA dos débitos imputados à autora, nos valores de R$ 288,54 e R$ 100,63, vinculados ao contrato objeto desta lide;

2.CONDENAR o réu, ITAÚ UNIBANCO S.A., a proceder à exclusão definitiva do nome e do CPF da autora, ELIZABETH FELIX DA CONCEIÇÃO, dos cadastros de proteção ao crédito (SPC, SERASA, etc.) em relação aos débitos aqui declarados inexistentes, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa a ser fixada em caso de descumprimento;

3.CONDENAR o réu a pagar à autora a quantia de R$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de compensação por danos morais, acrescida de correção monetária pelo IPCA, a contar da data desta sentença (Súmula 362 do STJ), e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data do evento danoso, qual seja, a data da negativação indevida (Súmula 54 do STJ).

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de sucumbência, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos." (index 230140366)

Apelação da parte autora pleiteando exclusivamente pela majoração do *quantum* indenizatório (index 233592030).

Contrarrazões da parte ré pelo desprovimento do recurso autoral (index 266242973).

É o relatório.

VOTO

Conheço do recurso, porquanto presentes os requisitos objetivos e subjetivos de admissibilidade.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por dano moral, fundada na alegação de inscrição indevida do nome da parte autora em cadastros restritivos de crédito por débitos cuja contratação não reconhece.

Processada a demanda, o Juízo *a quo* julgou procedentes os pedidos ini declarando a inexistência dos débitos impugnados, determinando a exclusão das anota

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

restritivas correspondentes e condenando a ré ao pagamento no valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de dano moral, além das verbas sucumbenciais.

A controvérsia recursal cinge-se à adequação do *quantum* indenizatório fixado a título de dano extrapatrimonial.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo e, por isso, o fornecedor de serviço responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor decorrentes de falha na prestação do serviço, somente se eximindo de tal responsabilidade se demonstrada a inexistência do defeito ou fato exclusivo do consumidor ou de terceiros (artigos 3º, *caput*, e 14, § 3º da Lei 8.078/90).

Na fundamentação do *decisum*, o Juízo a quo pontuou: "*Não tendo o réu apresentado o contrato original devidamente firmado ou qualquer outro documento hábil a comprovar a origem lícita do débito, presume-se a veracidade das alegações autorais. A falha na prestação do serviço resta, assim, configurada, tornando a dívida inexigível e a consequente negativação, ilícita.".*

Dessa forma, uma vez comprovada a cobrança indevida, correta foi a conclusão do Juízo *a quo* pelo reconhecimento do dano moral *in re ipsa*, nos termos do Enunciado nº 89 da Súmula deste Tribunal de Justiça, in verbis: ***"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."***

Compulsando os autos, verifica-se que, o documento acostado em index PJe 136437409, demonstra que as anotações restritivas indevidas, objeto dessa demanda, ocorreram nos meses de abril e junho de 2022, ao passo que outras inscrições decorrentes de débitos diversos, em nome da parte autora, foram lançadas em novembro e dezembro do mesmo ano.

Embora as anotações posteriores impeçam atribuir integralmente à parte ré a manutenção de restrições cadastrais ao longo do período alegado pela apelante, não se pode desconsiderar que, entre a realização dos apontamentos indevidos e o surgimento das inscrições supervenientes, a autora suportou por aproximadamente sete meses os efeitos de negativ reconhecidamente irregular.

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

Pendências Financeiras Pefin

Data	Modalidade	Aval	Valor	Contrato	Origem	PÇA
26/12/2022	OUTRAS OPER	N	R$ 95,90	000568905358270N	LIGHT S.E.S.A	
25/11/2022	OUTRAS OPER	N	R$ 94,29	000603109461603N	LIGHT S.E.S.A	

Total de ocorrências : 2 Período de 11/2022 a 12/2022 Valor total das ocorrências: R$ 190,19

Pendências Financeiras Refin

Data	Modalidade	Aval	Valor	Contrato	Origem	PÇA
20/06/2022	OUTRAS OPER	N	R$ 288,54	000000154298368	BANCO ITAU UNIBANCO	
25/04/2022	ADIANT CONTA	N	R$ 100,63	000616000880529	BANCO ITAU UNIBANCO	

Total de ocorrências : 2 Período de 04/2022 a 06/2022 Valor total das ocorrências: R$ 389,17

Assim, verifica-se que o valor de R$ 2.000,00 (dois mil reais) fixado pelo Juízo de origem a título de compensação por dano moral está aquém da jurisprudência desta Câmara de Direito Privado. Portanto, deve ser majorado, a fim de compensar adequadamente o sofrimento a que foi submetido o consumidor, em decorrência do evento, e conforme os critérios já indicados. Confira-se:

> ***APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. REFORMA DA DECISÃO.***
> ***1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais em que o autor alega inscrição indevida em cadastro de inadimplentes por débito de cartão de crédito não recebido, atribuindo a contratação a fraude de terceiro.***
> ***2. Sentença de improcedência fundamentada na realização de compras no município do autor e em pagamentos de faturas, considerados incompatíveis com fraude. Recurso do autor visando a reforma da sentença, com declaração de inexigibilidade do débito, cancelamento do contrato, exclusão do nome dos cadastros restritivos e indenização por danos morais.***
> ***3. Banco réu que não apresentou comprovante idôneo de entrega do cartão, limitando-se a apresentar telas sistêmicas, termo de adesão eletrônico sem lastro técnico suficiente e extratos de compras e pagamentos que, por si sós, não afastam a hipótese de fraude. Ônus da prova que recai sobre o banco demandado, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.***

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
19
Carimbado Eletronicamente

4. Documento apontado como comprovação do desbloqueio do cartão que sequer contém elementos técnicos completos de validação do ato. Existência de compras em município próximo ao de residência do autor e pagamento parcial das faturas que não afastam a possibilidade de fraude, pois tais movimentações podem decorrer do uso indevido do cartão por terceiro. Falha na prestação do serviço configurada.
5. Hipótese que constitui fortuito interno. Fraude bancária que integra o risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ e da Súmula nº 94 do TJRJ.
6. Inaplicabilidade da Súmula nº 385 do STJ. Apontamentos indicados pelo demandado que decorrem do mesmo contrato objeto da lide, no mesmo valor, promovidos pela própria instituição financeira em órgãos distintos.
7. Dano moral que se dá in re ipsa em razão da negativação indevida. Inteligência do verbete sumular nº. 89 deste Tribunal. Verba indenizatória fixada em R$ 10.000,00 (dez mil reais), em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, consideradas as particularidades do caso concreto, notadamente considerando que a negativação data de 05/04/2022, sem que tenha sido retirado o apontamento até a presente data.
8. Sentença que se reforma para julgar procedentes os pedidos, declarar a inexigibilidade do débito, determinar o cancelamento do contrato e a exclusão do nome do autor dos cadastros restritivos, bem como condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais.
9. PROVIMENTO DO RECURSO.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente por compras fraudulentas realizadas com cartão de crédito solicitado e não entregue ao consumidor. 2. A negativação indevida decorrente de tais débitos configura dano moral in re ipsa, devendo a indenização ser fixada em patamar que observe o caráter compensatório e pedagógico."
Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14; CPC, art. 373, II; CC, art. 406, § 1º; Lei nº 14.905/2024; Súmula 297 do STJ; Súmula 479 do STJ; Súmula 89 do TJRJ.
Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1197929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, DJe 12/09/2011; STJ, AgInt nos EAREsp 762075/MT, Min. Herman Benjamin, Corte Especial, DJe 07/03/2019; TJRJ, Enunciado 89.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

(0806943-90.2024.8.19.0054 - APELAÇÃO. Des(a). EDUARDO ABREU BIONDI - Julgamento: 16/06/2026 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL))

Assim, deve ser majorado para R$ 10.000,00 (dez mil reais), *quantum* esse que bem atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e os entendimentos de que ***"Para se estipular o valor do dano moral devem ser consideradas as condições pessoais dos envolvidos, evitando-se que sejam desbordados os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direito, para que não importe em um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado."*** (STJ, REsp. 169867/RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 05/12/2000, DJ 19/03/2001, p. 112), sendo certo que ***"O dano moral deve ser indenizado mediante a consideração das condições pessoais do ofendido e do ofensor, da intensidade do dolo ou grau de culpa e da gravidade dos efeitos a fim de que o resultado não seja insignificante, a estimular a prática do ato ilícito, nem o enriquecimento indevido da vítima."*** (STJ, REsp.207926/PR, Rel. Ministro Ruy Rosado de Aguiar, Quarta Turma).

ANTE O EXPOSTO, VOTA-SE POR CONHECER E DAR PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO DA PARTE AUTORA PARA MAJORAR A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PARA R$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), NA FORMA DA FUNDAMENTAÇÃO.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador RICARDO ALBERTO PEREIRA
Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ