Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
23
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0808511-24.2025.8.19.0211
APELANTE: CRED - SYSTEM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA 86
P. K. K. CALCADOS LTDA
APELADO: ANA BEATRIZ PIMENTEL BARBALHO DE SENA

APELAÇÕES CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARTÃO DE CRÉDITO OFERTADO. COBRANÇAS POSTERIORES À QUITAÇÃO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS.

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais. Consumidora que aderiu a cartão de crédito ofertado realizando compra no valor de R$ 89,98. Diante da existência de pendência, compareceu ao estabelecimento com o propósito de quitar integralmente o débito e cancelar o cartão, ocasião em que lhe foi apresentada cobrança no valor de R$ 152,80, posteriormente paga. Apesar da regularização realizada segundo a orientação recebida, foram constituídas novas cobranças, uma das quais resultou na inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito.

Discute-se a legitimidade passiva da sociedade varejista, a exigibilidade dos encargos constituídos após o pagamento realizado pela consumidora, a regularidade da negativação e a configuração dos danos morais.
Sociedade varejista inserida na cadeia de fornecimento e diretamente relacionada à oferta do cartão e ao atendimento destinado à regularização da dívida. Previsão contratual de encargos moratórios que não afasta o dever de informação clara e adequada. Ausência de demonstração de que a consumidora tenha sido esclarecida, ao efetuar o pagamento indicado para quitação das pendências e cancelamento do cartão, acerca da subsistência de saldo remanescente. Violação dos deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva. Inexigibilidade do débito posterior e consequente ilicitude

[1] Antiga 27ª CC - amm

MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES:9673 Assinado em 23/10/2026 15:58:16
Local: GAB. DES MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
24
Carimbado Eletronicamente

da negativação. Dano moral configurado. Indenização de R$ 8.000,00 adequada às circunstâncias do caso.
Recursos desprovidos.

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da Apelação Cível nº 0808511-24.2025.8.19.0211, em que figuram as partes supracitadas**.**

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Décima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em **provimento ao recurso** apresentado nos termos do voto do relator. Decisão unânime.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais, proposta por consumidora em face de sociedade empresária do ramo varejista e da instituição responsável pela administração do cartão de crédito ofertado pelo estabelecimento comercial. Narra a autora que, por ocasião da aquisição de produtos no estabelecimento da primeira ré, aderiu, após abordagem de funcionário, a cartão de crédito vinculado à loja. Sustenta que não recebeu a respectiva fatura e que, posteriormente, procurou o estabelecimento com a finalidade de quitar a pendência e cancelar o cartão, ocasião em que, seguindo orientação recebida, efetuou o pagamento de R$ 152,80. Afirma que, não obstante a quitação e a solicitação de cancelamento, continuou a receber cobranças e teve seu nome inscrito em cadastro restritivo de crédito. Postulou, assim, a declaração de inexistência do débito, o cancelamento do cartão e das cobranças dele decorrentes, a exclusão da anotação restritiva e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio sentença que rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva e julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência do débito objeto da negativação, determinar o cancelamento do cartão de crédito, a suspensão das cobranças decorrentes da relação contratual e a retirada da inscrição restritiva, além de condenar solidariamente as rés ao pagamento de R$ 8.000,00 a título de danos morais, acrescidos dos consectários legais. As demandadas foram ainda condenadas, *pro rata*, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
25
Carimbado Eletronicamente

Inconformadas, ambas as rés interpuseram recursos de apelação.

A sociedade empresária varejista renova, preliminarmente, a alegação de ilegitimidade passiva, sustentando que sua atividade se restringe à comercialização de produtos e que não realiza cobranças nem administra o cartão de crédito objeto da controvérsia, atribuindo à corré a responsabilidade pelas operações de emissão de faturas, cobrança de encargos e cancelamento do cartão. Argumenta que os documentos apresentados pela autora não demonstrariam sua participação nas cobranças questionadas e afirma inexistir fundamento para sua responsabilização solidária, requerendo, por conseguinte, sua exclusão do polo passivo e a extinção do processo, sem resolução do mérito, quanto a ela. No mérito, a varejista defende a regularidade da contratação e das cobranças. Sustenta que a consumidora aderiu voluntariamente ao cartão de crédito e realizou, no mesmo dia da contratação, compra no valor de R$ 89,98, tendo sido posteriormente emitida fatura com vencimento em 15/06/2024, no valor de R$ 104,83, abrangendo a compra e outros encargos e serviços vinculados à contratação. Afirma que essa fatura não foi paga no vencimento e que a fatura subsequente, no valor de R$ 152,80, com vencimento em 15/07/2024, somente foi quitada em 01/08/2024, com dezesseis dias de atraso, circunstância que teria ocasionado a incidência de encargos para o período seguinte. Alega que foram, então, emitidas novas faturas, com vencimentos em 15/08/2024, 15/09/2024 e 15/10/2024, respectivamente nos valores de R$ 49,60, R$ 85,61 e R$ 123,21, as quais não teriam sido pagas pela consumidora.

A referida apelante afirma, nesse contexto, que os valores posteriores ao pagamento de R$ 152,80 decorreriam dos encargos ocasionados pela mora e dos produtos ou serviços previstos na contratação, de modo que a existência de comprovante de pagamento não demonstraria a quitação integral das obrigações. Sustenta, por consequência, que a permanência de saldo devedor legitimaria as cobranças e a inscrição nos cadastros restritivos, inexistindo falha na prestação do serviço ou dano moral indenizável. Requer o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva ou, sucessivamente, a reforma integral da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados em seu desfavor. Subsidiariamente, pretende a redução do valor fixado a título de danos morais, por considerá-lo excessivo diante das circunstâncias do caso.

A administradora do cartão também se insurge contra a sentença. Sustenta que o pronunciamento recorrido teria desconsiderado elementos probatórios relevantes produzidos nos autos, os quais, segundo afirma, demonstrariam a validade da contratação, a regularidade das cobranças e a inexistência de conduta ilícita. Aduz que a própria consumidora reconheceu

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
26
Carimbado Eletronicamente

a adesão ao cartão e que a relação jurídica estaria comprovada pela documentação contratual, biometria facial e faturas juntadas aos autos. Argumenta, ainda, que as condições da contratação contemplavam a cobrança de anuidade e encargos e que a utilização do cartão ocorreu imediatamente após a adesão, mediante compra realizada no estabelecimento comercial.

A segunda apelante afirma igualmente que a primeira fatura não foi paga no vencimento e que a fatura de R$ 152,80 somente foi quitada em 01/08/2024, após seu vencimento em 15/07/2024, situação que teria ocasionado a incidência dos encargos previstos contratualmente. Sustenta que as faturas subsequentes permaneceram inadimplidas e que os valores cobrados decorreriam de juros, multa, anuidade e seguro previstos na relação contratual. Defende, por isso, a existência de saldo devedor e afirma que a inscrição do nome da consumidora nos cadastros de inadimplentes constituiu exercício regular de direito, não havendo negativação indevida. Argumenta, ainda, que a autora não teria se desincumbido do ônus de comprovar a irregularidade da dívida, ao passo que a documentação produzida pela defesa demonstraria a existência do débito decorrente do pagamento intempestivo e dos encargos subsequentes. A partir dessas premissas, sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço e de ato ilícito capaz de justificar a reparação por danos morais. Requer, ao final, a reforma integral da sentença, com a improcedência dos pedidos formulados em seu desfavor ou, subsidiariamente, caso mantida a condenação, a redução da indenização por danos morais, arbitrada em R$ 8.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

É o relatório. Passo a decidir:

De início, não prospera a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela primeira recorrente.

A aferição da legitimidade das partes deve considerar os contornos da relação jurídica delineada na petição inicial. Na espécie, a participação da sociedade varejista não se limitou, segundo a narrativa autoral, à comercialização dos produtos adquiridos pela consumidora. O cartão de crédito foi ofertado no âmbito do próprio estabelecimento e a parte autora afirma que também ali compareceu, posteriormente, para apurar suas pendências e providenciar o encerramento da relação contratual.

Há, portanto, imputação de conduta própria ao estabelecimento comercial, circunstância suficiente para demonstrar sua pertinência subjetiva para a demanda.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
27
Carimbado Eletronicamente

A questão assume maior relevo diante da incidência das normas de proteção do consumidor. O estabelecimento que participa da oferta de cartão vinculado à sua atividade comercial e mantém canal de atendimento relacionado ao produto insere-se na cadeia de fornecimento perante o consumidor, sem prejuízo de eventual distribuição interna de atribuições entre os fornecedores.

Não altera essa conclusão o argumento de que a administração financeira do cartão, a emissão das faturas e a negativação seriam operacionalizadas exclusivamente pela corré. A organização interna da atividade empresarial e o modo pelo qual os fornecedores distribuem entre si as etapas de execução do serviço não podem ser opostos ao consumidor quando ambos participam da relação de fornecimento que deu origem ao dano alegado.

Correta, portanto, a rejeição da preliminar.

Superada a questão processual, a controvérsia de mérito deve ser examinada a partir das circunstâncias específicas em que ocorreu a regularização da dívida, se havia saldo efetivamente exigível capaz de legitimar a posterior negativação.

É nesse ponto que as razões recursais não conseguem afastar o fundamento da sentença.

As apelantes afirmam que a compra de R$ 89,98 resultou em fatura de R$ 104,83, com vencimento em 15/06/2024, que não foi paga. Sustentam que a fatura subsequente, no valor de R$ 152,80, vencida em 15/07/2024, somente foi quitada em 01/08/2024 e que o atraso de dezesseis dias ocasionou novos encargos. A partir daí, foram constituídas cobranças de R$ 49,60, R$ 85,61 e R$ 123,21.

A sequência apresentada permite compreender a versão contábil sustentada pelas fornecedoras, mas não encerra a controvérsia.

Isso porque o pagamento de R$ 152,80 não foi apresentado pela consumidora como simples adimplemento espontâneo de uma fatura vencida. A narrativa é substancialmente diversa. A autora afirma ter comparecido ao estabelecimento precisamente para saber o montante necessário à quitação das pendências e ao cancelamento do cartão. Foi nesse contexto que lhe teria sido fornecido o documento de cobrança no valor de R$ 152,80, posteriormente pago conforme orientação recebida.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
28
Carimbado Eletronicamente

Essa particularidade não pode ser desconsiderada.

Se o consumidor procura o próprio fornecedor, informa sua intenção de quitar todas as obrigações e extinguir a relação contratual e, em seguida, realiza o pagamento do valor que lhe é indicado para esse fim, não parece razoável transferir-lhe o risco decorrente de informação incompleta acerca da existência de valores residuais.

É certo que o contrato pode prever encargos decorrentes da mora. Contudo, a mera existência de cláusula dessa natureza não dispensa o fornecedor do dever de prestar informação adequada quando instado a indicar, concretamente, o valor necessário à regularização da dívida.

A previsão abstrata de juros, multa ou outros encargos constitui questão distinta da informação individualizada acerca do montante necessário para liquidar determinada obrigação.

No caso, as recorrentes deveriam demonstrar que, no momento em que foi fornecida a cobrança de R$ 152,80 para regularização da pendência, a consumidora foi esclarecida de maneira clara de que aquele pagamento não seria suficiente para liquidar a dívida ou de que, mesmo após sua realização, seriam constituídos novos valores.

Essa demonstração não se extrai dos elementos considerados na sentença.

A hipótese deve ser examinada, portanto, à luz dos deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva que orientam as relações de consumo. Não se mostra compatível com essas diretrizes que o consumidor procure o fornecedor para conhecer precisamente o montante necessário à quitação, pague o valor informado e, posteriormente, seja surpreendido com novos débitos sem esclarecimento suficiente acerca de sua origem.

Também não se ignora que as demandadas apresentaram documentação proveniente de seus sistemas internos e faturas destinadas a demonstrar a evolução do débito. Esses documentos não podem ser afastados simplesmente porque produzidos no âmbito da atividade empresarial. Devem, contudo, ser apreciados em conjunto com os demais elementos do processo.

E, sob esse enfoque, eles demonstram a existência dos lançamentos contábeis, mas não esclarecem adequadamente a circunstância fundamental para o deslinde da causa: por que, após a consumidora solicitar a

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
29
Carimbado Eletronicamente

apuração integral das pendências e pagar o valor que lhe foi indicado, permaneceu saldo exigível apto a justificar posterior restrição creditícia.

Não se está afirmando, com isso, que todo lançamento posterior ao pagamento seria necessariamente ilícito. O que se reconhece é que, diante da situação concretamente apresentada, competia às fornecedoras demonstrar a legitimidade do saldo residual e, sobretudo, que a consumidora havia sido adequadamente informada de que a quantia indicada para regularização não compreendia todos os valores ainda incidentes.

A simples invocação das cláusulas contratuais e do atraso de dezesseis dias não satisfaz esse ônus.

Nesse aspecto, a deficiência informacional assume especial relevância. A confiança criada pelo próprio fornecedor ao indicar determinado valor para regularização da dívida deve ser protegida, sobretudo quando o consumidor declara expressamente sua intenção de encerrar a relação contratual.

Daí se conclui que a controvérsia não reside na impossibilidade de cobrança de encargos moratórios, mas na ausência de demonstração suficiente de que, após o procedimento adotado pela consumidora para liquidação de suas pendências, subsistia dívida válida e exigível que pudesse servir de fundamento à negativação.

Mantém-se, por conseguinte, o reconhecimento da falha na prestação do serviço.

Pela mesma razão, não procede a alegação de exercício regular de direito.

A legitimidade da inscrição em cadastro de inadimplentes pressupõe dívida existente e exigível. Se as fornecedoras não demonstraram satisfatoriamente a regularidade do saldo constituído depois do pagamento realizado nas circunstâncias acima descritas, a restrição creditícia dele decorrente não encontra suporte jurídico.

No caso, a anotação questionada estava relacionada ao débito de R$ 49,60, justamente um dos valores constituídos após o pagamento realizado pela consumidora com o propósito de regularizar as pendências.

Reconhecida a inexigibilidade da dívida que fundamentou a inscrição, configura-se o dano moral.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
30
Carimbado Eletronicamente

A negativação indevida não se equipara a mero transtorno decorrente de controvérsia contratual. Trata-se de medida que afeta objetivamente a esfera jurídica do consumidor perante o mercado de crédito, razão pela qual o dano extrapatrimonial decorre da própria inscrição irregular, ressalvadas situações excepcionais capazes de afastar seus efeitos, que não se apresentam no caso.

A sentença arbitrou a reparação em R$ 8.000,00.

Também neste ponto não há razão para reforma.

A fixação da compensação por danos morais deve considerar as circunstâncias do evento, a gravidade da conduta, a repercussão do dano e as funções compensatória e pedagógica dada responsabilidade civil, sem proporcionar vantagem indevida ao lesado.

No caso concreto, não houve apenas divergência quanto ao valor de uma fatura. A consumidora procurou regularizar sua situação, realizou o pagamento do montante que lhe fora indicado e, apesar disso, permaneceu submetida a cobranças posteriores que resultaram na inscrição de seu nome em cadastro restritivo.

Dentro dessas circunstâncias, a indenização de R$ 8.000,00 não se revela desproporcional.

As recorrentes, embora defendam sua redução, não apresentam elemento concreto capaz de demonstrar excepcionalidade ou manifesta exorbitância do valor arbitrado. A argumentação desenvolvida a esse respeito permanece, em grande medida, no âmbito dos critérios gerais de proporcionalidade, razoabilidade e vedação ao enriquecimento sem causa, insuficientes, por si sós, para justificar a alteração da verba estabelecida pelo Juízo de origem.

Por fim, a responsabilidade solidária deve ser preservada. A oferta do cartão ocorreu no estabelecimento da primeira recorrente, que também participou, conforme a narrativa acolhida na origem, do atendimento destinado à apuração e quitação das pendências, enquanto a segunda recorrente assumiu a administração financeira do produto. Ambas, portanto, encontram-se inseridas no fornecimento do serviço que originou a controvérsia.

A sentença, desse modo, não comporta reparo.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
31
Carimbado Eletronicamente

Ante o exposto, **voto no sentido de conhecer dos recursos e negar-lhes provimento**, mantendo integralmente a sentença.

Diante do desprovimento de ambas as apelações e considerada a atuação adicional da parte vencedora nesta instância, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios fixados na origem de 10% para 15% sobre o valor da condenação, mantida a distribuição estabelecida na sentença.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES
Des. Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ