Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
233
Carimbado Eletronicamente

OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL
PROCESSO Nº 0018278-49.2021.8.19.0021
APELANTE: NEON PAGAMENTOS S/A
APELADO: MONIQUE LIMA DA SILVA
RELATOR: DES. WAGNER CINELLI DE PAULA FREITAS

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral. Negativação indevida. Dano moral *in re ipsa*. *Quantum* indenizatório que deve ser fixado, em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como com os parâmetros utilizados por esta Câmara em situações semelhantes. Indenização por dano moral fixada em R$ 7.000,00 que atende os princípios mencionados e é mantida. Recurso conhecido e desprovido.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de apelação cível, estando as partes acima nomeadas**.**

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Oitava Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma do presente voto e da respectiva certidão de julgamento.

VOTO

Relatório nos autos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória em que a autora alegou não ter realizado contrato com a parte ré, tendo a sentença julgado o pedido procedente para declarar a inexistência do débito e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, fixado em R$ 7.000,00.

A apelante sustenta, em síntese, que a sentença deve ser reformada porque o débito seria exigível e a negativação legítima. Afirma que a

WAGNER CINELLI DE PAULA FREITAS:15410 Assinado em 23/09/2026 12:17:24
Local: GAB. DES WAGNER CINELLI DE PAULA FREITAS

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
234
Carimbado Eletronicamente

abertura da conta em nome da autora ocorreu mediante cumprimento das exigências internas da instituição, com envio de documento, selfie, assinatura e posterior habilitação da função crédito, bem como que o cartão teria sido entregue no endereço cadastrado e utilizado pela própria demandante, que deixou de adimplir as faturas, circunstância que autorizaria a inscrição restritiva. Defende, ainda, que os documentos acostados na contestação comprovariam a regularidade da contratação e da utilização do serviço, não sendo indispensável, a seu ver, a juntada de instrumento contratual físico assinado, por se tratar de contratação eletrônica.

A recorrente também alega a inexistência de ato ilícito e, por conseguinte, a impossibilidade de condenação por dano moral, aduzindo que eventual dissabor experimentado pela autora decorreria de seu próprio inadimplemento. Subsidiariamente, requer a redução da verba indenizatória arbitrada na sentença, ao argumento de que o valor fixado seria excessivo e desproporcional.

No tocante às pretensões recursais, verifica-se que a apelação busca, objetivamente, a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, afastando a declaração de inexistência do débito e a condenação por danos morais. Subsidiariamente, pretende a redução do valor da indenização fixada.

A controvérsia devolvida a esta instância recursal cinge-se, portanto, à verificação da validade da contratação atribuída à autora e, por consequência, da licitude da negativação promovida pela ré. E, nesse ponto, a sentença não comporta reparo.

A autora, desde a petição inicial, afirmou jamais ter celebrado o contrato apontado pela demandada, impugnando especificamente a inscrição restritiva no valor de R$ 299,44, vinculada ao contrato nº 0001854468, bem como requerendo a apresentação do contrato correspondente. Em réplica, reiterou que a ré não juntou o contrato impugnado, nem comprovante de recebimento de cartão, senha ou qualquer outro elemento individualizado apto a demonstrar a contratação e a origem da dívida objeto da lide. Mais adiante, reafirmou que o ponto controvertido era justamente a ausência de apresentação do contrato nº 0001854468, requerendo o julgamento antecipado. Nas alegações finais, voltou a sustentar que a ré não trouxe aos autos o instrumento contratual referente ao débito discutido, tampouco comprovantes objetivos da regular utilização do serviço pela autora.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
235
Carimbado Eletronicamente

De sua parte, a ré, em contestação, defendeu a regularidade da abertura da conta, afirmando existir correspondência entre os dados encaminhados à instituição e os dados da autora, além de utilização do cartão de crédito e inadimplemento posterior. Nas alegações finais, renovou a assertiva de que a autora teria aberto conta perante a instituição, enviado documentos e utilizado o cartão, insistindo na legitimidade da negativação. Na apelação, repisou os mesmos argumentos e ampliou a narrativa de que teriam sido realizadas compras, pagamentos de faturas e entrega do cartão no endereço da demandante.

Ocorre que o ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, bem como a própria regularidade da contratação invocada para legitimar a cobrança e a inscrição restritiva, incumbia à ré, nos termos da regra geral de distribuição do ônus da prova, ainda mais em se tratando de relação de consumo, na qual a fornecedora do serviço detém melhores condições técnicas e documentais de demonstrar a formação do vínculo contratual. E esse ônus não foi satisfatoriamente cumprido.

Com efeito, embora a defesa e o recurso façam referência a documentos, selfie, assinatura eletrônica, utilização do cartão e pagamento de faturas, não se verifica nos autos, a partir dos documentos efetivamente identificados, a juntada de instrumento contratual específico referente ao contrato nº 0001854468, nem de prova documental individualizada e segura que permita vincular, sem margem de dúvida, a autora à contratação impugnada.

A própria sentença consignou que a ré não demonstrou, por meio de contrato assinado, que a autora realizou a contratação, registrando que os documentos apresentados consistiam em telas sistêmicas unilaterais. Essa conclusão encontra respaldo na dinâmica processual retratada nos autos, pois a ré apresentou contestação com reprodução de informações internas, mas, instada a especificar provas, não requereu produção probatória complementar apta a robustecer sua tese, tendo apenas informado não se opor ao julgamento da lide no estado em que se encontrava.

Não prospera, assim, a alegação recursal de que a contratação eletrônica, por si só, dispensaria maior comprovação. É certo que negócios jurídicos eletrônicos são válidos em tese, mas, quando impugnados pelo consumidor, compete ao fornecedor produzir acervo probatório minimamente consistente, capaz de demonstrar a autoria da contratação e a correlação exata entre o débito cobrado e a pessoa do consumidor. Não basta a mera invocação de registros internos produzidos unilateralmente, desacompanhados de elementos externos de confirmação suficientemente

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
236
Carimbado Eletronicamente

seguros, sobretudo quando a autora nega a contratação desde o início da demanda, impugna especificamente a documentação exibida e insiste na inexistência de prova do contrato que embasa a inscrição.

Também não socorre a apelante a argumentação de que eventual fraude configuraria culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro. Além de tal tese ser incompatível com a sua defesa principal, segundo a qual a contratação teria sido regular e realizada pela própria autora, o fato é que, em hipóteses dessa natureza, a jurisprudência consolidou o entendimento de que fraudes relacionadas à abertura de contas, emissão de cartões e inscrições restritivas se inserem no risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira, constituindo fortuito interno, inapto a excluir a responsabilidade do fornecedor quando não demonstrada culpa exclusiva do consumidor. No caso concreto, essa excludente não foi comprovada.

No que se refere ao dano moral, a manutenção da condenação é medida que se impõe. Reconhecida a inexistência da relação jurídica que embasou a restrição creditícia, a negativação indevida enseja lesão extrapatrimonial presumida, por atingir diretamente a honra objetiva da consumidora e restringir seu acesso ao crédito, sendo desnecessária prova específica do prejuízo anímico. A autora narrou, desde a inicial, ter sido impedida de realizar compra a prazo em razão da restrição lançada pela ré, circunstância compatível com a natureza do dano reconhecido. A sentença, ao acolher o pedido indenizatório, apoiou-se precisamente na ausência de comprovação da contratação e na ilicitude da inscrição, não havendo motivo para afastar essa conclusão.

Também não merece acolhida o pedido subsidiário de redução da indenização. A sentença fixou compensação em quantia moderada, compatível com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando em conta a natureza do dano, a capacidade econômica do ofensor e a função compensatória e pedagógica da medida. Não se identifica, no caso, exorbitância que justifique intervenção do Tribunal para redução do valor arbitrado em R$ 7.000,00, sobretudo porque a quantia foi estabelecida em patamar consentâneo com situações análogas e sem perder de vista as particularidades da controvérsia.

Por fim, as contrarrazões, embora insistam em majoração da condenação moral, não há recurso da parte autora quanto ao ponto, de modo que a devolução da matéria a esta instância se limita aos temas deduzidos pela apelante. Assim, a análise recursal restringe-se à insurgência da ré, a qual não merece prosperar.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
237
Carimbado Eletronicamente

Pelo exposto, **É NEGADO PROVIMENTO** ao recurso, ficando mantida a sentença em todos os seus termos.

Diante do disposto no § 11, do art. 85 do CPC, os honorários advocatícios fixados na sentença são majorados para 15% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

WAGNER CINELLI
DESEMBARGADOR
RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ