Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Quarta Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: 0813143-51.2024.8.19.0204

Vara de origem: 11º Núcleo de Justiça 4.0 da Capital
Apelante: Alana Santos da Cruz
Apelado: Banco Pan S.A.
Juíza: Drª. Clara Maria Vassali Costa Pereira da Silva
Relatora: Desª. Cristina Tereza Gaulia

***Ementa*:** APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. MANUTENÇÃO INDEVIDA DE NEGATIVAÇÃO APÓS A QUITAÇÃO DO DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL *IN RE IPSA*. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que extinguiu, por perda superveniente do interesse processual, o pedido de cancelamento da negativação e julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização. A autora sustenta que quitou as parcelas em atraso do contrato de financiamento, mas permaneceu com seu nome inscrito nos cadastros restritivos de crédito, apesar das reiteradas tentativas de solução administrativa, requerendo a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. São duas questões em discussão: (i) definir se a manutenção da inscrição da consumidora em cadastro restritivo de crédito, após a quitação das parcelas objeto da controvérsia, caracteriza falha na prestação do serviço; e (ii) estabelecer se tal conduta enseja indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica possui natureza consumerista, submetendo-se à responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

4. A baixa extrajudicial da negativação antes da prolação da sentença configura perda superveniente do interesse processual quanto ao pedido de cancelamento do registro, mantendo-se a extinção parcial do feito.

5. A autora comprova a quitação das parcelas vencidas nos meses de março e abril de 2024, bem como demonstra ter encaminhado reiteradamente os comprovantes de pagamento à instituição financeira, sem que esta providenciasse a exclusão tempestiva da restrição.

CRISTINA TEREZA GAULIA:9697 Assinado em 13/08/2026 15:37:51
Local: GAB. DES(A). CRISTINA TEREZA GAULIA

6. A alegação de ausência de quitação integral do contrato não justifica a manutenção da negativação, pois a controvérsia restringe-se às parcelas efetivamente discutidas, inexistindo prova de vencimento antecipado da dívida ou de inadimplemento diverso apto a sustentar a restrição.
7. Incumbe ao credor promover a exclusão do registro negativo no prazo legal após o pagamento do débito, de modo que a permanência indevida da inscrição caracteriza falha na prestação do serviço e dano moral *in re ipsa*.
8. A fixação da indenização em R$ 5.000,00 atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, especialmente porque a inscrição originária era legítima, tornando-se ilícita apenas pela permanência além do prazo devido.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.

Tese de julgamento:

1. A manutenção da inscrição do consumidor em cadastro restritivo após a comprovação da quitação do débito caracteriza falha na prestação do serviço da instituição financeira.
2. A ausência de prova do vencimento antecipado da dívida ou da existência de outros débitos inadimplidos impede a manutenção da negativação após a regularização das parcelas discutidas.
3. A permanência indevida da restrição creditícia após o pagamento do débito configura dano moral in re ipsa.
4. A indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias concretas do caso.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e § 3º; CPC, arts. 85, § 2º, 86, parágrafo único, 373, I, 485, VI, e 1.012, caput.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 548; STJ, Súmula 479; STJ, Súmula 297; TJRJ, Súmulas 89, 94, 330 e 343; TJRJ, Apelação Cível nº 0800473-91.2024.8.19.0038, Rel. Des. Sérgio Nogueira de Azeredo, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 02.07.2026.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os argumentos da apelação cível em que são partes as acima indicadas, ACORDAM os Desembargadores da Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Janeiro, em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por Alana Santos da Cruz à sentença da 11º Núcleo de Justiça 4.0 da Capital que, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c com que move em face de Banco Bradesco S.A., julgou extinto o pedido de retirada do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito, na forma do art. 485, VI, CPC e improcedente o pedido de indenização por dano moral, condenando a apelante ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10%, observada a gratuidade de justiça deferida.

Refere a sentença (id. 220669207) que a relação entre as partes seria de consumo, com aplicação das normas do CDC ao caso; que o réu teria comprovado a retirado a negativação do nome do autor, havendo perda superveniente do interesse processual neste ponto; que a parcela de R$ 2.557,37 seria referente ao mês de março de 2024 e teria sido quitada com atraso; que a autora não teria comprovado o pagamento das parcelas referentes ao contrato de financiamento, não se desincumbindo do seu ônus do art. 373, I, do CPC e em violação à Súmula 330 do TJRJ.

Apela a autora (id. 249742491) aduzindo que a sentença mereceria reforma; que teria comprovado documentalmente a quitação das parcelas referentes aos meses de março e abril de 2024, bem como as reiteradas tentativas de solucionar administrativamente a controvérsia, mediante o encaminhamento dos respectivos comprovantes de pagamento à instituição financeira; que o banco não teria demonstrado a existência de qualquer outro débito apto a justificar a manutenção da negativação; que a baixa da restrição somente ocorreu após o ajuizamento da demanda, evidenciando falha na prestação do serviço; que restou configurado o dano moral *in re ipsa*, em razão da manutenção

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

indevida da inscrição após a regularização do débito; e que faz jus à declaração de inexistência do débito, à condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais e à inversão do ônus sucumbenciais. Requer o provimento do recurso.

Em contrarrazões (id. 273305881), o banco pugna pelo desprovimento do recurso, aduzindo que a sentença deveria ser integralmente mantida; que a autora não teria comprovado a adimplência integral do contrato, não se desincumbindo do ônus previsto no art. 373, I, do CPC; que a juntada de comprovantes de pagamento de parcelas isoladas não afastaria a existência do débito nem a mora contratual; que a negativação teria decorrido do regular exercício do direito de crédito, porquanto existente inadimplemento à época da inscrição; que a baixa do apontamento teria sido regularmente promovida após a regularização da pendência, justificando a extinção do pedido por perda superveniente do interesse processual; e que, ausente ato ilícito, inexistiria dever de indenizar. Requer o desprovimento do recurso e a manutenção integral da sentença.

É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo e o autor faz jus à gratuidade de justiça (cf. certidão de evento 87), sendo, pois, caso de conhecimento do mesmo.

As partes celebraram o contrato de financiamento nº 104079029 do veículo Honda CRV, ano de 2014, chassi nº 3HGRM5870EG500073, no valor de R$ 65.900,00, a ser pago em 60 parcelas de R$ 2.407,28, tendo a primeira vencido em 12/01/2024 (id. 122140562).

A apelante alega que, após a quitação das parcelas objeto da controvérsia, teria permanecido com seu nome inscrito nos cadastros restritivos de crédito e teria continuado recebendo reiteradas cobranças

da instituição financeira, razão pela qual requer a declaração de inexigibilidade do débito, o cancelamento da negativação e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença julgou improcedentes os pedidos e a autora interpôs a presente apelação.

Assim, a controvérsia recursal cinge-se a definir se houve manutenção indevida do nome da autora nos cadastros de créditos restritivos e, por consequência, a ocorrência de danos morais.

Inicialmente, destaque-se que a relação nos autos é de consumo, aplicando-se, portanto, as regras do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, a responsabilidade do banco réu é objetiva, na forma do art. 14 do CDC e só pode ser afastada caso presente uma das causas excludentes do §3º do referido artigo.

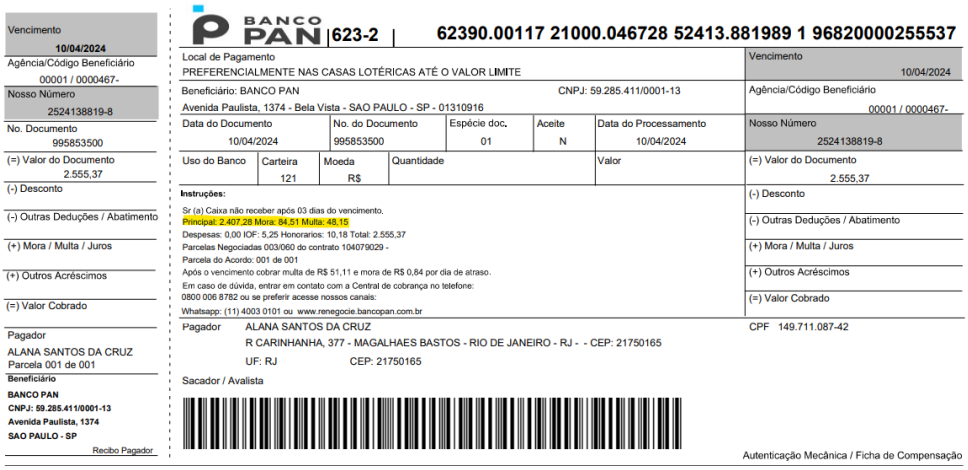
Como se verifica dos autos, é fato incontroverso que o nome da autora foi inscrito nos cadastros restritivos de crédito, tendo o próprio réu, em sede de contestação, informado que posteriormente promoveu a baixa do registro após a quitação das parcelas em atraso.

Assim, correta a sentença no que tange à perda superveniente do interesse processual quanto ao pedido de cancelamento da negativação, sobretudo porque a baixa da dívida não foi realizada mediante ordem judicial.

Por outro lado, assiste razão à autora quanto ao pedido de indenização por danos morais.

Com efeito, embora a autora não tenha adimplido pontualmente a parcela referente ao mês de março de 2024, a qual somente foi quitada em 10/04/2024, com incidência de multa e juros moratórios, verifica-se que a parcela subsequente, referente ao mês de

abril de 2024, foi regularmente quitada dentro do prazo de vencimento. Confiram-se (id. 1221338197 ao id. 122140553):



Vencimento 10/04/2024
Agência/Código Beneficiário 00001 / 0000467-
Nosso Número 2524138819-8
No. Documento 995853500
(=) Valor do Documento 2.555,37
(-) Desconto
(-) Outras Deduções / Abatimento
(+) Mora / Multa / Juros
(+) Outros Acréscimos
(=) Valor Cobrado
Pagador ALANA SANTOS DA CRUZ Parcela 001 de 001
Beneficiário BANCO PAN CNPJ: 59.285.411/0001-13 Avenida Paulista, 1374 SAO PAULO - SP
Recibo Pagador

BANCO PAN | 623-2 | 62390.00117 21000.046728 52413.881989 1 96820000255537

Local de Pagamento: PREFERENCIALMENTE NAS CASAS LOTÉRICAS ATÉ O VALOR LIMITE
Vencimento: 10/04/2024
Beneficiário: BANCO PAN — CNPJ: 59.285.411/0001-13
Avenida Paulista, 1374 - Bela Vista - SAO PAULO - SP - 01310916
Agência/Código Beneficiário: 00001 / 0000467-

Data do Documento	No. do Documento	Espécie doc.	Aceite	Data do Processamento	Nosso Número
10/04/2024	995853500	01	N	10/04/2024	2524138819-8

Uso do Banco	Carteira	Moeda	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento
	121	R$			2.555,37

Instruções:
Sr (a) Caixa não receber após 03 dias do vencimento.
Principal: 2.407,28 Mora: 84,51 Multa: 48,15
Despesas: 0,00 IOF: 5,25 Honorarios: 10,18 Total: 2.555,37
Parcelas Negociadas 003/060 do contrato 104079029 -
Parcela do Acordo: 001 de 001
Após o vencimento cobrar multa de R$ 51,11 e mora de R$ 0,84 por dia de atraso.
Em caso de dúvida, entrar em contato com a Central de cobrança no telefone:
0800 006 8782 ou se preferir acesse nossos canais:
Whatsapp: (11) 4003 0101 ou www.renegocie.bancopan.com.br

(-) Desconto
(-) Outras Deduções / Abatimento
(+) Mora / Multa / Juros
(+) Outros Acréscimos
(=) Valor Cobrado

Pagador ALANA SANTOS DA CRUZ — CPF 149.711.087-42
R CARINHANHA, 377 - MAGALHAES BASTOS - RIO DE JANEIRO - RJ - - CEP: 21750165
UF: RJ CEP: 21750165
Sacador / Avalista

Autenticação Mecânica / Ficha de Compensação



2 de 3

Nome do beneficiário final:	BANCO PAN S/A
CPF/CNPJ do beneficiário final:	59.285.411/0001-13
Nome do pagador:	ALANA SANTOS DA CRUZ
Nome do pagador efetivo:	ARLENE DOS SANTOS
CPF/CNPJ do pagador efetivo:	847.701.807-30
Data de vencimento:	10/04/2024
Data do pagamento:	10/04/2024
Valor do documento:	R$ 2.555,3700



Vencimento 12/04/2024
Agência/Código Beneficiário 3337 / 00324976-0
Nosso Número 14000010112800319-7
No. Documento 000104079029
(=) Valor do Documento 2.407,28
(-) Desconto
(-) Outras Deduções / Abatimento
(+) Mora / Multa / Juros
(+) Outros Acréscimos
(=) Valor Cobrado
Pagador ALANA SANTOS DA CRUZ CPF: 149.711.087-42 PARCELA 004/060
Beneficiário Banco Pan S/A CNPJ 59.285.411/0001-13 AVENIDA PAULISTA,1374 SÃO PAULO - SP
Recibo Pagador

CAIXA | 104 | 10493.24971 60000.101042 11280.031961 7 96840000240728

Local de Pagamento: PREFERENCIALMENTE NAS CASAS LOTERICAS ATE O VALOR LIMITE
Vencimento: 12/04/2024
Beneficiário: Banco Pan S/A
Avenida Paulista,1374 - Bela Vista - SÃO PAULO - SP - 01310916
CPF/CNPJ: 59.285.411/0001-13
Agência/Código Beneficiário: 3337 / 00324976-0

Data do Documento	No. do Documento	Espécie de docto.	Aceite	Data do Processamento	Nosso Número
01/12/2023	000104079029	RECIBO	N	01/12/2023	14000010112800319-7

Uso do Banco	Carteira	Moeda	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento
865	RG	R$			2.407,28

Instruções:
Texto de responsabilidade do beneficiário
** Valores expressos em reais **
COBRAR MORA POR DIA DE ATRASO/JUROS REMUNERATÓRIOS R$ 2,91 POR DIA DE ATRASO.
APÓS O VENCIMENTO MULTA DE R$ 48,15
Até 15 dias após o vencimento pagável nas agências da Caixa.
CONSULTE ENDEREÇO - SITE www.bancopan.com.br
TEL: Capital e Regiões Metropolitanas 4002 1687, demais localidades 0800 775 8686
Para negociação de contratos em atraso, entrar em contato com nossa Central de atendimento de Cobrança no telefone 0800 006 8782

(-) Desconto
(-) Outras Deduções / Abatimento
(+) Mora / Multa / Juros
(+) Outros Acréscimos
(=) Valor Cobrado

Pagador ALANA SANTOS DA CRUZ — CPF: 149.711.087-42
R CARINHANHA, 377 - MAGALHAES BASTOS - RIO DE JANEIRO
UF: RJ CEP: 21750-165
Sacador / Avalista

Autenticação Mecânica / Ficha de Compensação



Comprovante de pagamento

10 ABR 2024 - 16:10:34

Valor	R$ 2.407,28
Pagador	Alana Santos da Cruz
Agência	0001
Conta	19658074-7
Documento	
Favorecido	BANCO PAN SA
Emissor	CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Vencimento	12 ABR 2024
Código de barras	10493.24971 60000.101042 11280.031961 7 96840000240728

A despeito da regularização do débito, a autora permaneceu com seu nome inscrito nos cadastros restritivos de crédito, tendo buscado administrativamente, por diversas oportunidades, a baixa da anotação.

As provas revelam que a consumidora encaminhou reiteradamente os comprovantes de pagamento pelos canais disponibilizados pela própria instituição financeira, em 15/04/2024, 25/04/2024, 29/04/2024 e 06/05/2024, sem que fosse adotada providência eficaz para a exclusão da restrição, permanecendo, inclusive, o envio de mensagens de cobrança informando que o financiamento se encontrava em atraso (id. 122138190).

Além disso, a apelante juntou relatório do SERASA, de 31/05/2024, no qual ainda constava anotação restritiva em seu nome, vinculada ao contrato objeto da demanda (id. 125022643).

Diante desse conjunto probatório, não prospera o fundamento adotado na sentença e reiterado em contrarrazões de que a autora não teria comprovado a quitação integral do contrato.

Isso porque a controvérsia instaurada nos autos restringe-se às parcelas vencidas nos meses de março e abril de 2024, cuja quitação restou comprovada. Embora o relatório do SERASA indique valor correspondente ao saldo do financiamento, inexiste prova de que a instituição financeira tenha declarado o vencimento antecipado da dívida, providência que, nos termos do contrato, constitui mera faculdade do credor.

Aliás, a própria instituição financeira, em contestação, afirmou que, após a verificação do pagamento das parcelas em atraso, promoveu a baixa da negativação, sem alegar a existência de outras prestações inadimplidas ou de vencimento antecipado do contrato. Não procede, portanto, a alegação deduzida em contrarrazões de ausência de quitação integral do financiamento como fundamento para a manutenção da restrição.

Desse modo, a autora desincumbiu-se do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, na forma do art. 373, I, do CPC, demonstrando não apenas a quitação das parcelas, mas também as reiteradas tentativas de solução administrativa e a manutenção da anotação restritiva mesmo após a regularização do débito.

A propósito, dispõe a Súmula nº 548 do STJ:

> "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."

A inobservância de tal enunciado tornou indevida a manutenção da restrição, caracterizando falha na prestação do serviço e dano moral *in re ipsa*, incidindo, por analogia, o entendimento consolidado na Súmula nº 89 deste Tribunal, *in textus:*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> 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.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, este deve ser arbitrado em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a dupla finalidade da reparação civil: compensar os transtornos suportados pela vítima e desestimular a reiteração da conduta lesiva pelo fornecedor, sem implicar enriquecimento sem causa.

Consideradas as circunstâncias do caso concreto, especialmente o fato de a inscrição originária ser legítima, mas de a instituição financeira ter mantido a restrição por período superior ao permitido, bem como os parâmetros adotados por este Tribunal em hipóteses análogas, mostra-se adequada a fixação da indenização em R$ 5.000,00 (cinco mil reais). Confira-se:

> Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Reparatória por Danos Morais. Relação de Consumo. Instituição Financeira. Verbete nº 297 da Súmula do Insigne Tribunal da Cidadania. Exordial que narra negativação dos dados cadastrais do Postulante em virtude de dívida originada de uso cartão de crédito não contratado. Sentença de parcial procedência condenando "a parte ré a cancelar o contrato descrito na inicial, abstendo-se de efetuar qualquer cobrança, sob pena de multa equivalente ao dobro do valor cobrado" e "a pagar à autora a quantia de R$5.000,00 (cinco mil reais)". Irresignação defensiva. Efeito suspensivo que, na hipótese, já decorre automaticamente da regra geral prevista no art. 1.012, caput, do CPC. Impugnação à gratuidade de justiça deferida ao autor. Rejeição. Benesse concedida pelo Juízo a quo amparada em prova constante dos autos. Autor que comprova enquadrar-se na faixa de isenção de Imposto de Renda, conforme mensagem atrelada à "consulta de restituição" e à regularidade do seu CPF. Questão de fundo. Demandante que relatou tentativa de contratar cartão vinculado ao Réu, sustentando, contudo, que sua avaliação de crédito foi negada pelo

banco e que, via de consequência, nunca recebeu o plástico. Réu que não adunou qualquer prova do recebimento do cartão de crédito pelo consumidor, limitando-se a colacionar faturas produzidas unilateralmente, recortes de telas sistêmicas e contratos com cláusulas gerais sem a assinatura do Apelado. Avenças relativas a suposta renegociação do débito, intituladas "compromisso de pagamento - extrajudicial", que tampouco contam com a firma do Recorrido. Responsabilidade do prestador do serviço que, diante das facilidades de contratação que coloca à disposição do consumidor, deve zelar pela segurança dos seus sistemas de modo a evitar fraudes. Réu que não logrou êxito em se desincumbir do ônus imposto pelo art. 373, II do CPC, tampouco em comprovar a incidência de quaisquer das excludentes previstas no art. 14, §3º, do CDC. Incidência do Verbete Sumular nº 94 deste Nobre Sodalício ("Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.") e do Verbete Sumular nº 479 do STJ ("As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."). Impositiva declaração de inexistência do débito que originou as anotações desabonadoras. Falha na prestação do serviço, consubstanciada na negativação indevida. Dano moral in re ipsa, por força da orientação sufragada no Verbete Sumular nº 89 desta Egrégia Corte Estadual ("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"). **Verba compensatória fixada em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), à luz dos Princípios da Proporcionalidade e Razoabilidade.** Verbete Sumular nº 343 desta Colenda Corte de Justiça. Astreintes. Instrumento processual coercitivo fixado com vistas a assegurar efetividade à tutela jurisdicional e a promover segurança jurídica. Quantum arbitrado pelo juízo de origem que se mostra adequado às circunstâncias do caso, à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Manutenção do decisum recorrido. Honorários recursais. Aplicabilidade do disposto no art. 85, §11, do CPC. Conhecimento e desprovimento do recurso. (0800473-91.2024.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO -

Julgamento: 02/07/2026 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL))

Isso posto, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO** ao recurso para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescida de correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação, bem como, diante da sucumbência mínima da autora, ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, na forma dos arts. 85, §2º, e 86, parágrafo único, do CPC.

Rio de Janeiro, 12 de agosto de 2026.

Desa. Cristina Tereza Gaulia
Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ