Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
190
Carimbado Eletronicamente

DÉCIMA OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL N° 0832667-92.2023.8.19.0002

IIIS

APELANTE 1: BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A

APELANTE 2: SERASA S/A

APELADOS 1: OS MESMOS

APELADO 2: JULIANA SANTOS PINHEIRO

RELATORA: ***DESEMBARGADORA MARIA REGINA NOVA***

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA QUE DECLAROU A INEXISTÊNCIA DOS DÉBITOS, E CONDENOU SOLIDARIAMENTE OS RÉUS AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSOS DE AMBOS OS RÉUS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA OCORRIDA APÓS A QUITAÇÃO DE DÍVIDA, QUE FOI OBJETO DE ACORDO CELEBRADO VIA PLATAFORMA "SERASA LIMPA NOME". RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS INTEGRANTES DA CADEIA DE CONSUMO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. **RECURSOS DESPROVIDOS.**

I. CASO EM EXAME

MARIA REGINA FONSECA NOVA ALVES:31116 Assinado em 28/10/2026 12:41:04
Local: GAB. DES(A). MARIA REGINA FONSECA NOVA ALVES

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
191
Carimbado Eletronicamente

1. Apelações cíveis interpostas pelos réus, contra a sentença proferida em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na inicial, para declarar inexistentes os débitos referentes ao contrato em questão, e à respectiva renegociação, além de condenar, solidariamente, os réus ao pagamento de indenização por danos morais, diante da inscrição indevida em cadastro restritivo de proteção ao crédito, após a quitação do acordo celebrado por meio da plataforma "Serasa Limpa Nome".

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a inscrição do nome em cadastro restritivo de proteção ao crédito, após a quitação de acordo celebrado na plataforma de renegociação ("SERASA LIMPA NOME"), caracteriza falha na prestação do serviço, apta a ensejar a responsabilidade solidária dos fornecedores, e o dever de indenizar por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Os elementos probatórios demonstram que a dívida quitada por meio de acordo. e a posterior negativação

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
192
Carimbado Eletronicamente

referem-se ao mesmo contrato, afastando a alegação de que se tratava de débitos distintos.

4. A inclusão do nome da consumidora em cadastro restritivo ocorreu após a quitação do acordo, circunstância que configura dano moral *in re ipsa*, sendo desnecessária a demonstração de prejuízo concreto.

5. Os desencontros operacionais de informações entre as empresas parceiras não podem ser opostos à consumidora.

6. O SERASA S.A. sustenta não ter responsabilidade pelos fatos narrados, por atuar como mero aproximador entre credor e devedor. Todavia, esta tese não merece prosperar, neste caso, pois foi por meio de sua plataforma de renegociação, que foi realizado o acordo e viabilizado o boleto emitido, tendo mantido contato direto com a consumidora durante toda a operação e, ainda assim, ocorreu a posterior negativação indevida do nome da autora por dívida já solucionada. Incide, então, a responsabilidade solidária entre todos os envolvidos na cadeia de consumo, fundado no contrato objeto dos autos, na forma do CDC, art. 7o, parágrafo único.

7. A hipótese atrai a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, pois a consumidora foi

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
193
Carimbado Eletronicamente

compelida a despender tempo e esforços para solucionar administrativamente a controvérsia, sem êxito, sendo obrigada a recorrer ao Poder Judiciário para obter a tutela do seu direito.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento:

1. A inscrição do nome do consumidor, em cadastro restritivo de crédito, após a quitação da dívida em acordo celebrado por intermédio de plataforma de renegociação. revela-se indevida e gera o dever de indenizar, de forma solidária, entre os integrantes da cadeia de consumo.

2. Incide a responsabilidade solidária entre todos os envolvidos na cadeia de consumo, fundado no contrato objeto dos autos, na forma do CDC, art. 7o, parágrafo único, inclusive dos órgãos mantenedores de bancos de dados restritivos de proteção ao crédito, quando se verifica a sua má prestação do serviço.

Dispositivos relevantes citados: Lei nº 8.078/1990, artigos 2º, 3º, 7º, parágrafo único, 14, § 3º, e 25, § 1º;

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
194
Carimbado Eletronicamente

Código de Processo Civil, artigos 85, § 11, e 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Apelação Cível nº 0828893-67.2022.8.19.0203, Rel. Des. Gilberto Clóvis Farias Matos, julgamento em 06.02.2025, Décima Terceira Câmara de Direito Privado.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que figuram as partes acima epigrafadas,

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Oitava Câmara de Direito Privado em julgar o presente recurso, nos termos do que consta da certidão de julgamento.

V O T O

Trata-se de apelações cíveis interpostas por **BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A. e SERASA S.A.** contra a sentença proferida pelo Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca de Niterói,

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
195
Carimbado Eletronicamente

nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais ajuizada por J**ULIANA SANTOS PINHEIRO.**

A autora ajuizou a demanda (index. 77514352) alegando ter celebrado contrato de financiamento de veículo com o BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A., posteriormente renegociado, e que, ao consultar a plataforma da ré SERASA S.A., visualizou proposta de quitação com expressivo desconto, a qual foi aceita e paga.

Sustentou, contudo, que, mesmo após a quitação ocorrida em maio de 2023, continuou a receber cobranças referentes às parcelas de abril e maio do mesmo ano, e teve seu nome negativado em razão da dívida já quitada, afirmando ser indevida a manutenção do débito.

Informa, ainda, que teve seu nome negativado sem notificação prévia, e que recebia diversas ligações de cobrança. Por fim, postulou a tutela provisória de urgência, visando à exclusão da restrição e a cessação das cobranças, a declaração de inexistência da dívida, a declaração da quitação do financiamento, e o recebimento de indenização por danos morais, no valor de R$ 10.000,00.

Foi deferido o pedido de gratuidade de justiça à parte autora, e indeferida a tutela de urgência (index. 81117979).

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
196
Carimbado Eletronicamente

Realizada sessão de mediação no index. 87483895, a qual restou infrutífera.

O réu, BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A. apresentou contestação (index. 87147259) arguindo, preliminarmente, a ausência de interesse de agir. No mérito, sustentou que a negativação decorreu do inadimplemento da parte autora quanto ao contrato de financiamento, e de suas renegociações, havendo confissão de dívida. Defende a regularidade da cobrança, diante do exercício regular do seu direito, inexistindo falha na prestação do serviço, nem o dano moral alegado na inicial.

A ré, SERASA S.A., apresentou sua contestação (index. 87419715) sustentando, em síntese, que o acordo celebrado na plataforma "Limpa Nome" se referia à conta atrasada diversa daquela posteriormente negativada, ambas oriundas do mesmo contrato, porém com datas de vencimento e valores distintos. Alegou que a plataforma apenas aproxima credor e consumidor, sem ingerência sobre as condições do débito, recebimento dos valores, ou comando de negativação, devendo a autora procurar diretamente o credor da dívida, caso haja alguma irregularidade.

Defendeu a ausência de falha na prestação do serviço e ausência de responsabilidade pela verificação da veracidade da dívida, uma vez que caberia à empresa credora encaminhar as informações de atualização do débito, na forma da súmula 548 do STJ. Sustenta, ainda,

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
197
Carimbado Eletronicamente

que houve comunicação prévia ao cadastro de inadimplentes feita por *e-mail*. Por fim, postulou a improcedência dos pedidos autorais.

Em réplica, a autora impugnou as preliminares e os argumentos de mérito deduzidos nas contestações, sustentando a legitimidade passiva dos réus, reiterando que o acordo celebrado na plataforma da SERASA S.A., referente ao contrato nº 0246092510, promoveu a quitação integral do financiamento, razão pela qual seriam indevidas as cobranças e negativações posteriores. Reafirma, também, a existência de danos morais que justificam o seu pedido indenizatório.

O feito foi saneado (index. 156524179), ocasião em que foram superadas as questões preliminares, fixando-se como ponto controvertido a existência de falha na prestação dos serviços, e o eventual dever de indenizar, além de ter sido deferida a inversão do ônus da prova em favor da parte autora.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos (index. 175868410), para declarar inexistentes os débitos em desfavor da autora referentes ao contrato nº 2912427845, e suas renegociações, condenando os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 8.000,00, acrescidos de juros legais de 1% ao mês, e de correção monetária, bem como ao pagamento das despesas processuais e dos honorários sucumbenciais.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
198
Carimbado Eletronicamente

Foram opostos embargos de declaração por SERASA S.A. (index. 184371857), os quais não foram acolhidos (index. 225737010).

Irresignado, o BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A. interpôs apelação (index. 188825803), na qual sustenta, em síntese, a regularidade dos contratos e de suas renegociações firmadas com a autora, afirmando a validade das assinaturas eletrônicas, postulando a reforma integral da sentença, em razão da ausência na falha na prestação do serviço, e da inexistência dano moral a ser indenizado.

Em contrarrazões, a apelada JULIANA SANTOS PINHEIRO sustenta, preliminarmente, a inépcia recursal, sob o argumento de que a apelação veicula fundamentos dissociados da causa de pedir e do conteúdo da sentença. No mérito, requer a manutenção integral do julgado, afirmando que a insurgência recursal trata de matéria estranha aos autos (index. 196143684).

A ré SERASA S.A. também interpôs apelação (index. 231905256), onde sustenta que a sentença merece reforma, sob o argumento de que o acordo celebrado na plataforma “Limpa Nome” se referia, apenas, à conta atrasada, já devidamente quitada e com o *status* de pago, sem qualquer pendência.

Reitera que não possui responsabilidade pela oferta de acordo, nem pelas inclusões ou exclusões realizadas no cadastro de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
199
Carimbado Eletronicamente

inadimplentes, por serem de exclusiva iniciativa do credor, afirmando sua atuação como mera aproximadora entre as partes, sem ingerência sobre a inserção e atualização de dados, oferta, condições do acordo, geração de boletos, cobrança ou recebimento de valores.

Sustenta, ainda, a ausência de vício na prestação do serviço, e de nexo causal entre sua conduta e os danos alegados pela autora, invocando as Súmulas 548 do STJ e 230 do TJRJ, requerendo a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos veiculados na ação. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor fixado a título de indenização por danos morais.

Quanto ao recurso interposto pelo SERASA S.A., o BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A., apresentou suas contrarrazões (index. 249051458), pugnando pelo não provimento do recurso. Sustenta que a notificação prévia acerca da negativação constitui atribuição do órgão mantenedor do cadastro, nos termos da Súmula 359 do STJ, e que não deu causa aos danos alegados pela parte autora, os quais decorreriam de fato exclusivo da ré SERASA S.A. ou de terceiros.

Pois bem. Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade dos réus, por falha na prestação do serviço consubstanciada na manutenção do nome da parte autora na

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
200
Carimbado Eletronicamente

plataforma eletrônica Serasa Limpa Nome após a quitação do seu débito mediante acordo formalizado através da referida plataforma.

A questão envolve relação de consumo, na medida em que as partes se adequam aos conceitos de consumidor e fornecedor constantes, respectivamente, dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/1990. Por essa razão, aplicam-se ao presente julgamento as normas, princípios e regras insculpidas no Código de Defesa do Consumidor.

Da análise dos autos, restou incontroversa a existência da origem da dívida decorrente de contrato financiamento firmado entre a autora e o BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, bem como a sua posterior quitação, através de renegociação na plataforma "Serasa Limpa Nome".

Ao analisar o conjunto probatório, faz-se necessária a reconstrução da cronologia dos fatos (index. 77514365). Senão vejamos.

Inicialmente, a autora celebrou com o BANCO BRADESCO o contrato de financiamento sob o nº 2912427845, em 26/03/2022, no valor de R$ 71.531,67. Em razão do inadimplemento, a dívida foi renegociada em 24/11/2022, dando origem ao contrato nº 245682933, no valor de R$ 76.639,66.

Sobrevindo nova inadimplência, foi realizada nova repactuação em 29/03/2023, gerando o contrato nº 246092510, no

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
201
Carimbado Eletronicamente

valor de R$ 76.972,15, sendo este o contrato objeto da presente demanda.

A apelante SERASA S.A. sustenta que a dívida objeto do acordo celebrado na plataforma Serasa Limpa Nome ,seria distinta daquela posteriormente inscrita em nome da autora no cadastro de inadimplentes. Todavia, tal alegação não encontra respaldo nas provas produzidas nos autos.

Com efeito, o documento de index. 77514359 demonstra que a conta atrasada, objeto da negociação realizada na plataforma, refere-se ao contrato nº 0246092510. Da mesma forma, a comunicação de negativação juntada ao index. 87419719, evidencia que a inscrição em cadastro restritivo também decorreu do contrato nº 0246092510, sendo este igualmente o número constante da carta de comunicação encaminhada à autora.

Assim, os elementos probatórios revelam que tanto o acordo celebrado, quanto a posterior negativação, estão vinculados ao mesmo contrato de financiamento, não se sustentando a alegação de que se tratariam de débitos distintos.

Para conferência:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
202
Carimbado Eletronicamente

Essa conta atrasada foi comprada pela empresa responsável

BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A

bradesco financiamentos

Conta atrasada em seu CPF

Razão social	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A
Valor do acordo	R$ 4.692,18
Conta atrasada	R$ 126.261,99
Empresa origem	BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A
Número do contrato	0246092510
Data de origem	24/12/2022
Produto / Serviço	HONDA - CIVIC LXR
Valor original	R$ 126.157,35

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
203
Carimbado Eletronicamente

bradesco	237-2	23794.15009 90000.226044 96003.127402 6 93450000469218			
Local de Pagamento Pagável em qualquer banco até o vencimento, mantenha seu acordo em dia.					Data de Vencimento **09/05/2023**
Nome do Beneficiário / CNPJ / CPF / Endereço RCB PORTFOLIOS LTDA - 23.782.291/0001-12 Praça General Gentil Falcão |108| 0|Cidade Monções|São Paulo||SP|4571150					**Agência / Código Beneficiário:** 4150/31274
Data do Documento 06/05/2023	Número do Documento 0059329829/001	Espécie Doc. 02	Aceite N	Data do Processamento 06/05/2023	Nosso Número 00002260496
Uso do Banco	Carteira 9	Moeda R$	Quantidade 1 / 1	Valor	(=) Valor do Documento 4.692,18
					(-) Descontos / Abatimentos 0,00
					(-) Outras Deduções
					(+) Juros e Multa 0,00
					(+) Outros Acréscimos
					(=) Valor Cobrado 4.692,18
Nome do Pagador / CPF/CNPJ / Endereço / Cidade / UF / CEP JULIANA SANTOS PINHEIRO - 12149275724					

Autenticação Mecânica/Ficha de Compensação

CONTRATOS NEGOCIADOS

Nº	Contrato nº	Credor Originário	Produto
1	0246092510	Banco Bradesco SA	HONDA - CIVIC LXR

14/11/2023 08:40
Versão: 2.22.1.1

LOGOUT

REFIN - CONSULTA DE PENDÊNCIAS BANCÁRIAS DE PRINCIPAL/COOBRIGADO

CONFIDENCIAL PARA: 07.207.996/0001-50 BRADESCO FINANC.

Docto : 121.492.757-24 **Devedor : PRINCIPAL** **Status : DISPONIVEL**

CONSULTA DETALHADA

Nome devedor : JULIANA SANTOS PINHEIRO
Dt recebimento : 10/07/2023 Hora : 07:50
Dt disponib. : 23/07/2023
Dt ocorren. : 29/06/2023 Praça : SPO -SAO PAULO
Dt/Hora inclusão : 10/07/2023 - 07:50:57 User_id efetuou inclusão : RKINCLUI
Valor débito : R$ 121.569,81 Cod. natureza : FIF-CREDITO E FINANCIAME
Dt comprom. : Valor total compromisso : R$ 0,00
Nr. contrato : 0246092510
Endereço : R JOSE BONIFACIO 26 DDD/Fone : 0000/000000000
Compl.end. : 0 Município : NITEROI
Bairro : SAO DOMINGOS CEP : 24210-230
UF : RJ Dt nascimento :
R.G. dev./UF : Nome da mãe :
Nome do pai :

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
204
Carimbado Eletronicamente

SCPC **COMUNICADO** NR:.100.211.453.899

São Paulo, 12 de Julho de 2023

JULIANA SANTOS PINHEIRO
CPF: ***.***.757-24

Conforme art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, comunicamos a abertura de cadastro para o seu nome, onde os credores poderão registrar as obrigações de sua responsabilidade. A(O) BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A solicitou a inclusão do(s) seguinte(s) débito(s) em seu nome nas bases de dados dos serviços de proteção ao crédito **Serasa Experian, Boa Vista SCPC e controlCred:**

CNPJ do Credor: 07.207.996/0001-50
Endereço do Credor: NUC CIDADE DE DEUS S/N TER PREDIO CINZA - VL YARA - OSASCO - SP - CEP:06029-900

Dados do(s) débito(s)

CONTRATO	NATUREZA DA OPERAÇÃO	VALOR DO DÉBITO	DATA DO DÉBITO
0246092510	CREDITO E FINAN	R$ 121.569,81	29/06/2023

Você tem o prazo de 10 dias a contar da data de postagem desta carta para regularizar o(s) débito(s). Após esse prazo, não havendo manifestação do credor, a(s) informação(ões) será(ão) disponibilizada(s) para consulta no(s) banco(s) de dados de proteção ao crédito.

Para regularizar o(s) débito(s) ou caso necessite informações adicionais, favor atentar-se à mensagem abaixo:

Estabelecidas essas premissas, cumpre examinar se, após a quitação do acordo celebrado em relação ao contrato nº 0246092510, houve a efetiva negativação indevida do nome da autora, apta a caracterizar falha na prestação do serviço e ensejar o dever de indenizar.

O acordo foi firmado em 02/05/2023 (indexadores 77514359 e 77514382) e devidamente adimplido em 08/05/2023 (index. 77514369). Contudo, o nome da autora foi incluído na base de dados de serviço de proteção ao crédito no dia 10/07/2023, com envio de comunicação por e-mail no dia 12/07/2023, ou seja, em data posterior ao pagamento do acordo (index. 87419719).

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
205
Carimbado Eletronicamente

Sendo assim, diante da indevida inscrição do nome da autora em cadastro de inadimplentes após a quitação do débito, resta caracterizado o dano moral.

O apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A., vem defendendo a regularidade dos contratos celebrados com a autora. Todavia, tal circunstância não constitui objeto de controvérsia nos autos, uma vez que a demandante, em nenhum momento negou a contratação do financiamento ou de suas posteriores renegociações, reconhecendo, inclusive, a existência da dívida e sua posterior quitação, mediante acordo celebrado por intermédio da plataforma "Serasa Limpa Nome".

Alega, ainda, a inexistência de dano moral, sob o fundamento de que não houve comprovação de efetivo prejuízo. Contudo, tal tese não merece acolhida

Isso porque, reconhecida a inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito após a quitação do débito, há negativação indevida, dispensando-se a demonstração de prejuízo concreto, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "*a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa*".

Conclui-se, portanto, que não merece acolhimento o apelo do BANCO BRADESCO.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
206
Carimbado Eletronicamente

No que tange ao recurso interposto por SERASA S.A., sustenta a apelante que não possui responsabilidade, por atuar como mera "aproximadora" entre credor e devedor. Todavia, a tese não merece prosperar, neste caso, pois foi por meio de sua plataforma de renegociação, foi realizado o acordo e viabilizado o boleto emitido, tendo mantido contato direto com a consumidora durante toda a operação.

Nessa perspectiva, no caso em questão, a apelante integra a cadeia de fornecimento do serviço, pois a sua participação foi determinante para a concretização do negócio, integrando efetivamente a cadeia de fornecimento do serviço.

De forma que incide, na espécie, a responsabilidade solidária prevista nos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, a saber:

> *Art. 7° Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.*
> *Art. 25. § 1° Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
207
Carimbado Eletronicamente

A eventual existência de desencontros operacionais ou de divergências entre as empresas parceiras que integram a cadeia de fornecimento, não pode ser oposta à consumidora, especialmente quando a própria empresa responsável pela intermediação da negociação reconhece a quitação do débito, e registra o cumprimento do acordo.

Com efeito, de acordo com o artigo 14, § 3º, Código de Defesa do Consumidor, só há a exclusão da responsabilidade do fornecedor, quando este provar que o defeito na prestação do serviço inexistiu, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Nenhuma dessas excludentes foi aqui demonstrada, tendo em vista que tanto o SERASA S/A quanto o BANCO BRADESCO contribuíram para o indevido apontamento indevido dos dados da autora, sem lastro fático que o fundamentasse.

Outrossim, a dinâmica dos fatos evidencia manifesto descaso com os direitos da consumidora, não sendo admissível que um serviço voltado à renegociação de dívidas mantenha cobranças (indexadores 135090037 e 135090038) e faça anotações em seus cadastros restritivos, mesmo após a quitação do débito, sem verificar as informações.

No mesmo sentido, há precedente deste Eg. Tribunal de Justiça:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
208
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. MANUTENÇÃO DA RESTRIÇÃO CADASTRAL PELO CREDOR, APÓS O PAGAMENTO DO DÉBITO. NEGOCIAÇÃO DA DÍVIDA JUNTO AO "SERASA LIMPA NOME". QUITAÇÃO INTEGRAL INFORMADA PELA PLATAFORMA PARCEIRA. PROVA DO FATO CONSTITITIVO DO DIREITO DO AUTOR. CONCURSO DE CAUSAS PARA O ATO ILÍCITO. AUSÊNCIA DE EXCLUSÃO DO NEXO CAUSAL. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 14, §3º, DO CDC. MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA. 1. Demanda que objetiva a exclusão da negativação cadastral e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por dano moral. 2. ***Acordo firmado pela autora junto à empresa de restrição de crédito, por meio do programa "SERASA LIMPA NOME",*** *com o débito da empresa parceira (R$ 1.146,11) parcelado em 7 (sete) prestações de R$ 163,73 (cento e sessenta e três reais e setenta e três centavos). 3.* ***Pagamento integral da dívida certificada pela intermediadora e cadastrada no sistema de cobrança, com inclusão de pontos no score da consumidora.*** *4. Alegação de quebra do acordo desprovida de efetiva comprovação*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
209
Carimbado Eletronicamente

> *frente à ampla e irrestrita quitação. 5.* ***Entraves e desencontros de atos e informações entre empresas parceiras, integrantes da mesma cadeia de consumo, que são inoponíveis ao consumidor. 6. Ausência de prova de qualquer excludente do nexo causal.*** *Artigos 14, §3º, do CDC, e 373, II, do CPC. 7.* ***Dano moral in re ipsa.*** *Verbete de súmula nº. 89 deste Eg. TJ/RJ. 8. Indenização arbitrada no valor total de R$ 10.000,00 (dez mil reais) proporcional à extensão do dano e ao caráter punitivo-pedagógico do instituto. 9. Negativa de provimento a ambos os recursos. (0828893-67.2022.8.19.0203 - APELAÇÃO. Des(a). GILBERTO CLÓVIS FARIAS MATOS - Julgamento: 06/02/2025 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))*

Aplica-se, ainda, à hipótese a teoria do desvio produtivo do consumidor, porquanto a autora se viu compelida a despender tempo e esforços para solucionar administrativamente a questão, sem êxito, sendo obrigada a recorrer ao Poder Judiciário para obter a tutela de seu direito (index. 77514355).

No que tange ao montante fixado a título de indenização por danos morais, arbitrado em R$ 8.000,00, a quantia fixada mostra-se adequada às peculiaridades observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a extensão do

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
210
Carimbado Eletronicamente

dano, a gravidade da conduta ilícita e o caráter compensatório e pedagógico da condenação, sem implicar enriquecimento sem causa.

Registre-se, por oportuno, que a autora não interpôs recurso, conformando-se com o valor arbitrado na sentença.

Ante o exposto, voto no sentido de **CONHECER DOS RECURSOS e NEGAR-LHES PROVIMENTO,** e majoro os honorários de sucumbência em 2% sobre o valor da condenação, nos moldes do artigo 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Desembargadora **MARIA REGINA NOVA**

Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ