Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Terceira Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº. 0004963-13.2016.8.19.0058

Apelante: Celia Regina Souza da Conceição
Apelado: Losango Promotora de Vendas LTDA
Relatora: Des. Tereza Cristina Sobral Bittencourt Sampaio

A C Ó R D Ã O

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. INCLUSÃO DO NOME DA AUTORA NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL IN RE IPSA. TERMO INICIAL DOS JUROS. RELAÇÃO EXTRACONTRATUAL. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da Autora (index 366), na qual pugna pela majoração do *quantum* indenizatório, bem como pela fixação dos juros de mora a partir do evento danoso. Sustenta, para tanto, a inexistência de qualquer relação jurídica, direta ou indireta, que legitime a cobrança discutida nos autos, tampouco de documento firmado pela autora que comprove a alegada dívida. Afirma, assim, que, ausente vínculo jurídico entre as partes quanto à obrigação questionada, não há que se falar em nexo causal ou em qualquer excludente de ilicitude capaz de afastar a responsabilidade da ré.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Cinge-se a controvérsia à análise da adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, decorrente da inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito em razão de débito vinculado a relação jurídica cuja existência é por ela impugnada, bem como a adequação do termo inicial dos juros moratórios fixado na sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Em síntese, sustenta a autora que jamais celebrou contrato com a parte ré para o fornecimento dos serviços por ela prestados, tendo sido surpreendida com a cobrança de débito oriundo de relação jurídica que afirma desconhecer.

4. A parte ré, por sua vez, defende a regularidade da contratação e sustenta que a obrigação discutida decorre da efetiva prestação do serviço, reputando legítimas a cobrança e a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO:14999 Assinado em 08/10/2026 10:47:54
Local: GAB. DES. TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO

5. Todavia, o laudo pericial grafotécnico concluiu que as assinaturas não foram produzidas pelo punho da autora, tendo sido constatadas divergências genéticas entre os padrões e as assinaturas questionadas.
6. Diante dos fatos e das provas produzidas nos autos, o Juízo *a quo* reconheceu a falha na prestação de serviço, declarou a nulidade do contrato e do débito impugnado e condenou a Ré ao pagamento da quantia de R$5.000,00 a título de dano moral.
7. O verbete nº 89, da Súmula deste Tribunal firmou o entendimento de que a inscrição indevida do nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito configura dano moral.
8. *In casu,* restou demonstrado que a parte ré inscreveu o nome da autora nos órgãos restritivos de crédito por débito inexistente, eis que não demonstrou a existência de contratação ou utilização do serviço, logo, aplicável o verbete sumular supracitado ao presente caso, configurando dano moral *in re ipsa*.
9. Acrescenta-se que o valor estabelecido em primeira instância a título de reparação por danos morais somente deve ser revisto nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade.
10. Insta ressaltar que, o art. 5º, V, da Constituição da República, assegurou a indenização por dano moral, mas não estabeleceu os parâmetros para a fixação deste valor. Entretanto, esta falta de parâmetro não pode levar ao excesso. Em razão disso, havendo dano moral, a sua reparação deve observar os limites de razoabilidade e proporcionalidade, a justa compensação pelos danos causados à parte Autora, de forma a atender ao caráter punitivo-pedagógico.
11. Assim, a fixação do montante indenizatório deve considerar, também, a função pedagógica e preventiva da reparação, de modo a desestimular a reiteração da conduta lesiva, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa da parte lesada.
12. Com lastro em tais parâmetros, evidencia-se que o Juízo *a quo* ao fixar o valor indenizatório em R$5.000,00, observou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, inclusive considerando o cárter punitivo-pedagógico da indenização e a média que vem sendo atribuída por esta Câmara em casos similares, encontra-se em consonância, também, com o postulado da vedação ao enriquecimento sem causa, razão pela qual o montante indenizatório deve ser mantido.
13. No que concerne ao termo inicial dos juros de mora, assiste razão à parte autora. Não tendo sido comprovada

a existência da relação jurídica que teria dado origem ao débito, a responsabilidade atribuída à ré assume natureza extracontratual. Com efeito, os juros moratórios, nessa hipótese, incidem desde o evento danoso, que, no caso, corresponde à indevida inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.
IV. DISPOSITIVO
14. Apelo conhecido e, no mérito, parcialmente provido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos, em que figura as partes acima epigrafadas, **ACORDAM** os Desembargadores da Décima Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **julgar o presente recurso, nos termos do que consta na certidão de julgamento.**

Trata-se de Ação Desconstitutiva de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais proposta por **Celia Regina Souza da Conceição** em face de **Losango Promotora de Vendas LTDA**, objetivando, em sede de tutela de urgência, a exclusão do seu nome dos cadastros restritivos de crédito. No mérito, pleiteia a confirmação da tutela e a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Adoto, na forma regimental, o relatório da sentença que assim dispõe:

"Célia Regina Souza da Conceição ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais em face de Losango Promotora de Vendas Ltda., alegando que seu nome foi indevidamente inscrito nos cadastros de restrição ao crédito em razão de contrato que afirma desconhecer.

Sustenta a Autora que não celebrou contrato algum com a Ré, tampouco possui qualquer dívida, requerendo, assim, a declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais decorrentes da negativação.

A Ré, por sua vez, apresentou contestação, impugnando o pedido da Autora, alegando: ausência de interesse processual, por não ter havido tentativa de solução administrativa prévia; inexistência de ato ilícito, tendo em vista que a negativação decorreu do inadimplemento de parcelas do contrato; improcedência do pedido de indenização por danos morais, por ausência de prova do alegado abalo; impugnação parcial do laudo grafotécnico, solicitando complementação da prova pericial.

Houve a produção de prova pericial grafotécnica, cujo laudo concluiu que as assinaturas questionadas nos contratos não foram produzidas pelo punho da Autora, sugerindo a ocorrência de fraude por terceiro.

As partes apresentaram alegações finais, mantendo seus posicionamentos.

É o relatório".

Não havendo provas a produzir, o Juízo proferiu sentença (index 355), julgando procedente o pedido autoral, nos seguintes termos:

> *"...Diante do exposto, julgo PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados por Célia Regina Souza da Conceição, para: Declarar a inexistência do débito referente ao contrato questionado; Determinar que a Ré exclua imediatamente o nome da Autora de quaisquer cadastros de inadimplentes; Condenar a Ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária desde a data desta sentença e juros legais de 1% ao mês a partir da citação.*
>
> *Condeno a Ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.".*

Apelação da Autora (index 366), na qual pugna pela majoração do *quantum* indenizatório, bem como pela fixação dos juros de mora a partir do evento danoso. Sustenta, para tanto, a inexistência de qualquer relação jurídica, direta ou indireta, que legitime a cobrança discutida nos autos, tampouco de documento firmado pela autora que comprove a alegada dívida. Afirma, assim, que, ausente vínculo jurídico entre as partes quanto à obrigação questionada, não há que se falar em nexo causal ou em qualquer excludente de ilicitude capaz de afastar a responsabilidade da ré.

Pugna, ao final, pela reforma da sentença, a fim de que sejam acolhidos os pedidos formulados no recurso.

Contrarrazões apresentadas no index 392.

É o relatório. V O T O.

Inicialmente, constato a presença dos requisitos de admissibilidade necessários ao conhecimento deste recurso. Isto porque a parte autora, ora apelante, goza do benefício da gratuidade de justiça e o recurso foi interposto dentro do prazo (index 396); observados os requisitos da "regularidade formal", do "cabimento" e do "interesse recursal". Logo, constatada a presença dos requisitos de admissibilidade na forma prevista no CPC, vigente à época da sua interposição.

Quanto aos efeitos, recebo o recurso de apelação em seus regulares efeitos.

A lide encontra amparo no CDC, porquanto autora e ré inserem-se, respectivamente, no conceito de consumidora e de fornecedor, consagrados nos artigos 2º e 3º, caput, do CDC.

Cinge-se a controvérsia à análise da adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais, decorrente da inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito em razão de débito vinculado a relação jurídica cuja existência é por ela impugnada, bem como a adequação do termo inicial dos juros moratórios fixado na sentença.

Em síntese, sustenta a autora que jamais celebrou contrato com a parte ré para o fornecimento dos serviços por ela prestados, tendo sido surpreendida com a cobrança de débito oriundo de relação jurídica que afirma desconhecer.

A parte ré, por sua vez, defende a regularidade da contratação e sustenta que a obrigação discutida decorre da efetiva prestação do serviço, reputando legítimas a cobrança e a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

Todavia, o laudo pericial grafotécnico concluiu que as assinaturas não foram produzidas pelo punho da autora, tendo sido constatadas divergências genéticas entre os padrões e as assinaturas questionadas.

Diante dos fatos e das provas produzidas nos autos, o Juízo *a quo* reconheceu a falha na prestação de serviço, declarou a nulidade do contrato e do débito impugnado e condenou a Ré ao pagamento da quantia de R$5.000,00 a título de dano moral.

Irresignada, a autora interpôs o presente recurso, pleiteando a majoração do *quantum* indenizatório.

De início cabe lembrar que, nos termos do inciso VIII, do artigo 6º, do CDC, é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Além do mais, a responsabilidade é objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõe a exercer alguma atividade de fornecimento de bens e serviços respondem pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, na forma do art. 14, caput, da Lei no 8.078/90.

O verbete nº 89, da Súmula deste Tribunal firmou o entendimento de que a inscrição indevida do nome do consumidor em órgãos de proteção ao crédito configura dano moral. *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."*

In casu, restou demonstrado que a parte ré inscreveu o nome da autora nos órgãos restritivos de crédito por débito inexistente, eis que não demonstrou a existência de contratação ou utilização do serviço, logo, aplicável o verbete sumular supracitado ao presente caso, configurando dano moral *in re ipsa*.

Acrescenta-se que o valor estabelecido em primeira instância a título de reparação por danos morais somente deve ser revisto nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade. Neste sentido, podemos observar a Súmula n.º 343, do TJRJ:

> *"A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação".*

Insta ressaltar que, o art. 5º, V, da Constituição da República, assegurou a indenização por dano moral, mas não estabeleceu os parâmetros para a fixação deste valor. Entretanto, esta falta de parâmetro não pode levar ao excesso. Em razão disso, havendo dano moral, a sua reparação deve observar os limites de razoabilidade e proporcionalidade, a justa compensação pelos danos causados à parte Autora, de forma a atender ao caráter punitivo-pedagógico.

Assim, a fixação do montante indenizatório deve considerar, também, a função pedagógica e preventiva da reparação, de modo a desestimular a reiteração da conduta lesiva, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa da parte lesada.

Com lastro em tais parâmetros, evidencia-se que o Juízo *a quo* ao fixar o valor indenizatório em R$5.000,00, observou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, inclusive considerando o cárter punitivo-pedagógico da indenização e a média que vem sendo atribuída por esta Câmara em casos similares, encontra-se em consonância, também, com o postulado da vedação ao enriquecimento sem causa, razão pela qual o montante indenizatório deve ser mantido.

Nessa esteira de entendimento, observamos a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

> Ementa: Direito do Consumidor. Apelação cível. Inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito. Débito não comprovado. Danos morais in re ipsa. Pretensão de majoração do quantum indenizatório. Ausência de circunstâncias excepcionais.

Manutenção da verba fixada. Recurso desprovido. I. Caso em exame 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais ajuizada em razão da inscrição do nome do autor em cadastro restritivo de crédito por débito cuja origem não reconhece. Sentença de parcial procedência que declarou a inexistência do débito, determinou a exclusão da anotação restritiva e condenou a ré ao pagamento de R$ 5.000,00 a título de danos morais. Apelação interposta exclusivamente pelo autos com vistas à majoração do valor da indenização, sob o argumento de que a quantia não atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e não considera a capacidade econômica da ré, a extensão do dano e sua recalcitrância no curso do processo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se o valor de R$ 5.000,00 fixado a título de danos morais em razão da inscrição indevida do nome do autor em cadastro restritivo de crédito deve ser majorado. III. Razões de decidir 3. A indevida inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral in re ipsa, por atingir sua reputação negocial e submetê-lo a constrangimentos e embaraços nas relações de crédito. 4. A fixação da indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando as circunstâncias concretas do caso, a repercussão da ofensa e a extensão do dano, sem ensejar enriquecimento sem causa da vítima ou penalização excessiva do causador do dano. 5. O valor de R$ 5.000,00 arbitrado na sentença mostra-se adequado às peculiaridades da hipótese e compatível com a extensão do dano reconhecido, inexistindo circunstância excepcional ou desdobramento gravoso capaz de justificar a majoração da verba. 6. Embora o autor sustente que a negativação lhe teria impossibilitado o financiamento de compras realizadas junto ao comércio local, não foi produzida prova desse fato, tampouco indicada a data em que teria ocorrido a alegada negativa de crédito.

7. Incide a Súmula nº 343 do TJRJ, segundo a qual a verba indenizatória por dano moral somente deve ser modificada quando não observados, na sentença, os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso conhecido e desprovido. Mantida a sentença quanto ao valor da indenização por danos morais. Tese de julgamento: "1. A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral in re ipsa. 2. A indenização por danos morais fixada em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade somente deve ser majorada quando demonstrada circunstância excepcional ou repercussão gravosa apta a justificar a revisão do quantum." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmulas nº 89 e 343. (0804654-64.2022.8.19.0052 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 26/08/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL IN RE IPSA. TERMO INICIAL DOS JUROS. RELAÇÃO EXTRACONTRATUAL. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelações interpostas contra sentença que, nos autos de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, julgou procedentes os pedidos para declarar a inexistência de débito no valor de R$ 188,00, confirmar a tutela de urgência para exclusão do nome do autor dos cadastros restritivos e condenar a ré ao pagamento de R$ 5.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários fixados em 10% do proveito econômico. O autor requer a majoração

da indenização e a fixação dos juros moratórios desde o evento danoso. A ré sustenta a regularidade da contratação e da negativação, postulando a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se restou comprovada a contratação apta a legitimar a cobrança e a negativação do nome do autor; (ii) estabelecer se o valor da indenização por danos morais e o termo inicial dos juros moratórios foram fixados adequadamente.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, impondo-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC.

Compete à ré comprovar a existência da contratação, seja pela regra do art. 373, II, do CPC, seja pela impossibilidade de o consumidor produzir prova de fato negativo, sobretudo diante da inversão do ônus probatório e da equiparação prevista no art. 17 do CDC. A ré não apresenta contrato físico ou eletrônico idôneo, limitando-se a juntar telas sistêmicas unilaterais, desprovidas de elementos técnicos aptos a comprovar a manifestação de vontade do autor.

Configura-se falha na prestação do serviço, ainda que se cogite de fraude por terceiro, por se tratar de fortuito interno, o que não afasta o dever de indenizar, conforme Súmula 94 do TJRJ e teoria do risco do empreendimento.

A inscrição indevida em cadastro restritivo caracteriza dano moral in re ipsa, independentemente de prova do prejuízo, nos termos da Súmula 89 do TJRJ, violando direitos da personalidade e a dignidade do consumidor.

O valor fixado em R$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da

conduta, a capacidade econômica das partes e a repercussão do dano, não comportando majoração ou redução, conforme orientação da Súmula 343 do TJRJ.

Os juros de mora, em se tratando de responsabilidade extracontratual, incidem a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso do autor parcialmente provido. Recurso da ré desprovido.

Tese de julgamento: 1. Incumbe ao fornecedor comprovar a contratação que fundamenta a cobrança e a negativação, não sendo suficientes telas sistêmicas produzidas unilateralmente. 2. A negativação indevida configura dano moral in re ipsa, impondo indenização fixada segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 3. Em caso de inscrição indevida, os juros moratórios fluem desde o evento danoso, conforme a Súmula 54 do STJ. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, art. 186; CDC, arts. 3º, §2º, 4º, III, 6º, VI, 14, §3º, e 17; CPC, art. 373, I e II. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmulas 89, 94 e 343; STJ, Súmula 54; TJRJ, Apelação nº 0846963-59.2022.8.19.0001, Rel. Des. Regina Helena Fabregas Ferreira, j. 06.11.2025. (0169888-90.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES - Julgamento: 31/03/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

Dessa forma, a indenização fixada pelo juízo singular não destoa dos parâmetros adotados por este Tribunal de Justiça e, em especial, por esta Câmara em casos análogos, não havendo, portanto, necessidade de qualquer reparo.

No que concerne ao termo inicial dos juros de mora, assiste razão à parte autora. Não tendo sido comprovada a existência da relação jurídica que teria dado origem ao débito, a responsabilidade atribuída à ré assume natureza extracontratual. Com efeito, os juros moratórios, nessa hipótese, incidem desde o evento danoso, que,

no caso, corresponde à indevida inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito.

A propósito, incidem, na espécie, os entendimentos consolidados no Verbete nº 129 da Súmula deste Tribunal e na Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça, in verbis:

> *"Nos casos de reparação de danos causados ao consumidor por equiparação, nos termos dos arts. 17 e 29, combinados com os arts. 12 a 14, todos do CDC, os juros de mora contar-se-ão da data do fato".*
>
> *"Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual".*

Por fim, deixo de majorar os honorários advocatícios outrora fixados, eis que a hipótese dos autos não se alinha ao disposto no art. 85, §11, do CPC.

Diante do exposto, **voto no sentido de DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, apenas para fixar o termo inicial para incidência dos juros legais a data da inclusão do nome da Autora nos cadastros restritivos de crédito, mantendo os demais termos da sentença como lançados.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Desembargadora **TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO**
Relatora