Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
251
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível nº 0003601-79.2021.8.19.0064
Apelante 1: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.
Apelante 2: ROSICLAID DE OLIVEIRA MARCELINO (Recurso Adesivo)
Apelados: OS MESMOS
Juiz sentenciante: CAIO MENDONCA DE OLIVEIRA RODRIGUES
Relator: DES. ANDRÉ LUIZ CIDRA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SERVIDORA PÚBLICA ESTADUAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. FALHA NO REPASSE DAS PARCELAS CONSIGNADAS PELA FONTE PAGADORA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DANO MORAL FIXADO EM R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). APELO DE AMBAS AS PARTES. 1) Incide o Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. 2) O consumidor que celebra contrato de empréstimo consignado possui legítima expectativa de que as prestações sejam descontadas em folha e regularmente repassadas à instituição financeira. 3) A ausência ou o atraso no repasse das parcelas pela fonte pagadora configura fortuito interno e integra o risco da atividade bancária, não podendo as consequências da descoordenação administrativa entre a fonte pagadora e a instituição financeira ser transferidas ao consumidor. 4) A inscrição do nome da consumidora em cadastro restritivo, apesar da existência de margem consignável e da demonstração de boa-fé mediante pagamento da parcela via boleto após a primeira comunicação, caracteriza falha na prestação do serviço e torna ilícita a negativação. 5) A negativação indevida configura dano moral in re ipsa, cuja gravidade é acentuada pela reiteração da conduta da instituição financeira e pela recusa de crédito sofrida pela consumidora em estabelecimento comercial, circunstâncias que superam meros dissabores cotidianos. 6) A indenização fixada na sentença revela-se insuficiente para atender às funções reparatória, preventiva e pedagógica da responsabilidade civil, justificando sua majoração para R$ 10.000,00 (dez mil reais), em consonância com os parâmetros adotados pela jurisprudência desta Câmara Revisora em hipóteses análogas. 7) RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PARCIALMENTE PROVIDO.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
ANDRE LUIZ CIDRA:16071 Assinado em 13/08/2026 18:35:06
Local: GAB. DES ANDRE LUIZ CIDRA

R E L A T Ó R I O

Trata-se de recurso de apelação interposto por **BANCO SANTANDER S.A.** e de recurso adesivo de apelação interposto por **ROSICLAID DE OLIVEIRA MARCELINO** contra sentença proferida pelo Juízo da **1ª Vara da Comarca de Valença**, que, nos autos da ação indenizatória ajuizada pela segunda em face do primeiro, julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), determinar o cancelamento da cobrança de R$ 14.444,64 junto aos cadastros restritivos de crédito e condená-lo ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos seguintes termos:

> (...)
>
> O feito está apto para julgamento, havendo elementos suficientes para a prolação de sentença definitiva de mérito, fundada em juízo de certeza, através do exercício de cognição exauriente.
>
> Trata-se de relação de consumo, porquanto a parte autora enquadra-se no conceito de consumidora, nos termos do artigo 2º, caput do CDC e o réu, no conceito de fornecedor de serviço descrito no artigo 3º, caput do CDC estando a sua atividade inserta no §2º deste referido artigo.
>
> Desse modo, registre-se, inicialmente, que os fatos serão analisados à luz do que dispõe a Lei nº. 8.078/90, sendo a responsabilidade decorrente de danos causados no âmbito das relações de consumo aferida objetivamente, de acordo com o que preceitua o § 2º do artigo 3º c/c artigo 14 da referida lei.
>
> Por essa razão, deve a parte ré responder pela falha na prestação do serviço, independentemente de dolo ou culpa, nos termos do artigo 6º, inciso VI e artigo 14, do mesmo diploma legal. Para excluir sua responsabilidade, deveria a parte ré provar a ocorrência de uma das causas de exclusão do nexo causal, como a inexistência de defeito,

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
253
Carimbado Eletronicamente

fato exclusivo do consumidor ou de terceiro, de acordo com o preceituado pelo artigo 14, §3º da lei anteriormente citada, o que não ocorreu. Vejamos.

A autora demonstra que contraiu empréstimo consignado com a empresa ré, cujos descontos ocorreriam diretamente em sua folha de pagamento. Contudo, a autora recebeu via e-mail a informação de que o réu havia inserido, no dia 18/08/2021 seu nome junto aos cadastros restritivos de crédito por suposto atraso na parcela de agosto de 2021.

Com o objetivo de demonstrar boa-fé, relata a autora que realizou o devido pagamento da parcela atrasada via boleto bancário emitido pela ré. No entanto, no dia 04/10/2021, a autora foi novamente surpreendida ao tentar realizar uma compra em uma loja mediante crediário, oportunidade em que não lhe foi concedido o crédito por haver nova inscrição de seu nome nos cadastros restritivos.

Ao realizar a consulta junto ao Serasa, a autora constatou que a nova inscrição se referia também ao contrato de empréstimo consignado, porém relacionado à parcela vencida no dia 03/09/2021. A autora comprova a quitação das duas primeiras parcelas do empréstimo em fls. 27 e 29.

O réu, por sua vez, em sede de contestação sustenta que as inscrições se trataram de mero exercício regular do direito, haja vista que as parcelas do empréstimo restaram atrasadas, não sendo possível condená-lo em danos morais.

Entretanto, ao analisar os documentos acostados pela parte autora, bem como pela resposta do ofício enviado à fonte pagadora em fl. 149, conclui-se que todas as parcelas lançadas pelo banco foram devidamente liquidadas, a contar do dia 01/09/2021.

Ora, o consumidor ao realizar empréstimo consignado tem a legítima expectativa de que os valores serão repassados automaticamente à instituição financeira, ante o desconto direto em sua folha de pagamento.

Frise-se que, segundo a resposta de ofício em fl. 149, o empréstimo foi adquirido em momento que a autora detinha margem consignável, inexistindo qualquer razão para que os valores não fossem devidamente repassados.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
254
Carimbado Eletronicamente

Além disso, ficou claro que não havia intenção da autora em permanecer inadimplente junto à instituição bancária, considerando-se que ao receber a informação de que uma das parcelas estava em atraso, prontamente realizou seu pagamento via boleto, pelo que se denota em fls. 27.

Eventual falha na comunicação entre a fonte pagadora e o banco cedente do crédito não pode ser imputada ao consumidor, de modo que há falha na prestação de serviços do banco quando inscreve o nome da autora junto aos cadastros restritivos de crédito por parcela de empréstimo que deveria ser paga de forma automática.

(...)

Dessa forma, verifica-se que o eventual erro no repasse das parcelas do empréstimo consignado é considerado como fortuito interno, não podendo ser o consumidor responsabilizado por eventual inadimplência. Logo, a inscrição do nome da autora junto aos cadastros restritivos de crédito, neste caso, caracteriza falha na prestação de serviços e enseja dever de indenizar, haja vista que o dano moral é presumido.

II.b) Do Dano Moral

Danos morais, como regra, devem ser utilizados como instrumento de responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, ainda que modernamente se perceba um declínio da importância da clássica distinção entre responsabilidade contratual e extracontratual.

Não há que se cogitar na alegação de que está ausente a demonstração dos danos causados, uma vez que no que concerne ao dano moral, para sua demonstração, basta apenas a comprovação dos fatos sobre os quais se assenta.

Desta sorte, conclui-se que é inegável que a parte autora sofreu danos em virtude da inscrição indevida do nome da autora junto aos cadastros restritivos de crédito, havendo sido negada uma compra mediante crediário em razão da situação.

In casu, os danos impostos escapam à normalidade do cotidiano e interferem de modo crucial no comportamento psicológico da parte autora, causando desequilíbrio em seu bem-estar.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
255
Carimbado Eletronicamente

(...)

Em tais circunstâncias, ao Magistrado se impõe a tarefa de dosar o quantum indenizatório cabível, evitando-se o enriquecimento indevido e a banalização do dano moral, sem se olvidar, por outro lado, dos aspectos educativo e punitivo de que necessariamente deve se revestir a condenação dessa natureza.

Ante todo o exposto, entendo cristalina a experimentação fática grave a oportunizar à parte autora dano moral.

Nada obstante, não deve ser admitido o valor pleiteado a teor de dano moral, entendendo que no caso dos autos a quantia de **R$ 5.000,00** se mostra razoável e proporcional aos danos suportados.

III) Do Dispositivo

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS contidos na exordial para, nos termos do artigo 487, I do CPC, resolver o processo com apreciação do mérito para:

A) Condenar a empresa ré ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), com juros contados da citação, conforme artigo 406 do Código Civil e correção monetária a partir desta data, calculada conforme o artigo 389, parágrafo único, do Código Civil;

B) Determinar que a ré promova cancelamento da cobrança de R$ 14.444,64 no prazo de 15 dias junto ao Serasa, sob pena de arbitramento de multa em fase de execução.

Condeno a parte ré ao pagamento de custas e honorários de advogado, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do NCPC.

Opostos embargos de declaração ou interposto recurso de apelação, intime-se a parte recorrida para apresentar contrarrazões e, neste último caso, remetam-se ao nosso E. TJ, com as homenagens de estilo.

Após o trânsito em julgado, se a parte condenada não proceder ao pagamento espontâneo da condenação, no prazo legal, intime-se a parte autora para requerer o que de direito, no prazo de 15 dias.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
256
Carimbado Eletronicamente

Não havendo requerimentos, dê-se baixa e arquivem-se com as cautelas de praxe.

P.I.

O recurso de apelação interposto pelo Banco Santander (Brasil) S.A. busca a reforma integral da sentença, com a consequente improcedência dos pedidos formulados pela autora ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por danos morais arbitrada. Em síntese, sustenta o banco que a sentença merece reforma por não ter apreciado adequadamente as circunstâncias fáticas do caso, afirmando que a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos decorreu do inadimplemento parcial do contrato de empréstimo consignado, e não de conduta ilícita da instituição financeira. Argumenta que as parcelas do financiamento não foram integralmente quitadas nas datas avençadas, permanecendo valores em aberto, o que legitimou a negativação. Ressalta que o contrato estabelecia o vencimento das prestações no dia 2 de cada mês, mas a autora efetuou os pagamentos com aproximadamente quinze dias de atraso, sendo a primeira parcela quitada apenas em 19/08/2021 e a segunda em 30/09/2021, circunstâncias que configurariam mora do devedor e autorizariam o exercício regular do direito de cobrança e inscrição do débito. Defende que, à luz dos arts. 394, 397 e 422 do Código Civil, o atraso no cumprimento da obrigação caracteriza mora automática, impondo ao devedor o dever de observar a boa-fé objetiva e o adimplemento pontual das prestações contratadas. Menciona que a autora reconhece a contratação do empréstimo e estava plenamente ciente das obrigações assumidas, inexistindo qualquer falha na prestação do serviço bancário ou ato ilícito capaz de ensejar responsabilidade civil da instituição financeira. No tocante aos danos morais, o recorrente aponta que não houve demonstração de lesão extrapatrimonial indenizável, porquanto a negativação decorreu do exercício regular de um direito diante do inadimplemento contratual. Alega que a autora não produziu prova de efetivo sofrimento moral ou de qualquer prejuízo extraordinário, limitando-se a formular alegações genéricas, razão pela qual não estariam presentes os

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
257
Carimbado Eletronicamente

pressupostos da responsabilidade civil. Invoca doutrina e jurisprudência para defender que inexiste dever de indenizar quando o agente atua dentro dos limites da ordem jurídica, bem como que meros dissabores não configuram dano moral. Ainda nessa linha, argumenta que a condenação representa tentativa de enriquecimento sem causa da autora, afirmando que eventual indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, evitando valores excessivos e incompatíveis com a extensão do alegado prejuízo. Assim, caso mantida a condenação, requer subsidiariamente a redução do quantum indenizatório para patamar mais moderado. O apelante também impugna eventual inversão do ônus da prova, sustentando que não estão presentes os requisitos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, por inexistirem hipossuficiência ou verossimilhança das alegações capazes de justificar a medida. Argui que a inversão somente pode ser determinada em momento oportuno, sob pena de violação ao contraditório e à ampla defesa, e que competia à autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, ônus do qual não se desincumbiu.

Ao final, requer o conhecimento e provimento da apelação para reformar integralmente a sentença, julgando-se improcedentes os pedidos iniciais. Subsidiariamente, pleiteia a redução da indenização por danos morais, caso mantida a condenação.

Em síntese, por meio de recurso adesivo de apelação, a autora sustenta que a sentença merece reforma apenas quanto ao quantum indenizatório, por entender que o valor de R$ 5.000,00 fixado a título de danos morais é insuficiente para compensar os prejuízos suportados e para cumprir a função pedagógica da condenação, requerendo sua majoração. Inicialmente, rememora os fatos que deram origem à demanda, afirmando que recebeu comunicação de inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito em razão de suposto débito decorrente de contrato de empréstimo consignado. Relata que, após ser informada de que a

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
258
Carimbado Eletronicamente

primeira parcela não teria sido descontada em folha de pagamento, quitou o boleto encaminhado pelo banco. Todavia, posteriormente, ao tentar realizar uma compra a crédito, foi surpreendida com nova restrição em seu nome, constatando que o banco havia promovido outra negativação referente ao mesmo contrato, situação que lhe causou constrangimento e prejuízos de ordem moral. A apelante destaca que o contrato celebrado era de empréstimo consignado, cujas parcelas deveriam ser descontadas diretamente em folha de pagamento. Menciona que a primeira prestação foi quitada mediante boleto bancário e que a segunda foi regularmente descontada em seu contracheque, inexistindo qualquer inadimplemento que justificasse a manutenção ou renovação da inscrição restritiva. Ressalta a incoerência da conduta da instituição financeira, ao promover a negativação antes mesmo do vencimento da parcela que alegadamente estaria em aberto, evidenciando a irregularidade da cobrança e da inscrição realizada. Reconhece que a sentença julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00, bem como determinando o cancelamento da cobrança indevida. Entretanto, aponta que a decisão deve ser parcialmente reformada para majorar a compensação moral, por considerar que o montante arbitrado é irrisório diante da gravidade da conduta da instituição financeira, especialmente porque houve reincidência na inscrição indevida de seu nome nos cadastros restritivos de crédito. No mérito, argumenta que a relação jurídica é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Defende que a falha na prestação do serviço restou plenamente caracterizada pela inclusão indevida de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito, circunstância que configura dano moral presumido (in re ipsa), sendo desnecessária a demonstração de prejuízo concreto. Acrescenta que a conduta do banco atingiu sua honra objetiva e subjetiva, gerando constrangimento, angústia e abalo psicológico, os quais ultrapassam meros dissabores cotidianos. A recorrente salienta que a indenização por danos morais possui dupla finalidade: compensar a vítima pelos prejuízos experimentados e desestimular o fornecedor à repetição da conduta

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
259
Carimbado Eletronicamente

ilícita. Consigna que valores reduzidos acabam sendo incorporados ao custo da atividade econômica, tornando ineficaz a função pedagógica da condenação, sobretudo em relação a grandes instituições financeiras. Em reforço de sua pretensão, colaciona diversos precedentes do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro nos quais foram fixadas indenizações entre R$ 10.000,00 e R$ 12.000,00 em hipóteses de negativação indevida, sustentando que tais parâmetros demonstram a inadequação do valor arbitrado na sentença recorrida. Invoca precedentes do Superior Tribunal de Justiça, bem como as Súmulas 479 do STJ e 94 do TJRJ, para reafirmar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas decorrentes de fortuito interno.

Ao final, requer o conhecimento e provimento do recurso adesivo para que seja majorado o valor da indenização por danos morais, em conformidade com a jurisprudência da Corte, bem como a majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Contrarrazões das partes.

É o relatório.

V O T O

Trata-se de ação indenizatória, por meio da qual a parte autora alega ter celebrado com a instituição financeira ré contrato de empréstimo consignado nº 501379567, no valor de R$ 14.270,28, a ser quitado em 82 parcelas mensais de R$ 257,89, mediante descontos diretos em sua folha de pagamento. Sustenta que, não obstante a natureza consignada da avença, recebeu comunicação informando a inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito em razão do suposto inadimplemento da primeira parcela do contrato, efetuando, por cautela, o

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
260
Carimbado Eletronicamente

pagamento do respectivo boleto encaminhado pelo banco. Afirma que, posteriormente, ao tentar realizar uma compra a crédito, foi novamente surpreendida com a negativa de concessão de crédito, ocasião em que constatou nova inscrição de seu nome nos cadastros restritivos, desta vez em decorrência de alegado débito no valor de R$ 14.444,64, vinculado ao mesmo contrato de empréstimo consignado. Aduz que a negativação era indevida, porquanto a parcela objeto da restrição deveria ter sido descontada diretamente de sua remuneração e, ademais, sequer havia vencido quando da inscrição, evidenciando falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Diante desse contexto, requereu a concessão de tutela de urgência para imediata exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito, o cancelamento da cobrança reputada indevida, a confirmação da tutela ao final e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em razão das sucessivas negativações indevidas.

Em contestação, a instituição financeira defendeu a regularidade do contrato de empréstimo consignado nº 501379567 e afirmou que as negativações decorreram do atraso no pagamento das parcelas, ressaltando que a primeira prestação, com vencimento em 02/08/2021, somente foi quitada em 19/08/2021, enquanto a segunda, vencida em 02/09/2021, teria sido repassada apenas em 29/09/2021. Argumentou que eventual atraso no repasse dos valores pela fonte pagadora não afastava a obrigação da autora de adimplir as prestações, razão pela qual a inscrição de seu nome nos cadastros restritivos constituiu exercício regular de direito. Apontou a inexistência de falha na prestação do serviço e de danos morais indenizáveis, pugnando, ao final, pela total improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução de eventual indenização.

Concluída a instrução processual, o juízo a quo prolatou sentença em

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
261
Carimbado Eletronicamente

que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial para condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), determinar o cancelamento da cobrança de R$ 14.444,64 junto ao SERASA e condenar a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignados, ambas as partes litigantes interpuseram recurso de apelação, sendo o da autora na modalidade adesiva. O banco pugna pela reforma integral da sentença, com a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório. A autora, por sua vez, pretende exclusivamente a majoração da indenização por danos morais, por reputá-la insuficiente diante das circunstâncias do caso.

Nessa perspectiva, a controvérsia devolvida à apreciação deste Tribunal restringe-se à verificação da regularidade da inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito em decorrência de suposto inadimplemento de parcelas de empréstimo consignado, bem como ao acerto da sentença quanto à condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais, especificamente no que se refere à pretensão recursal do banco de afastar ou reduzir a condenação e ao pleito adesivo da autora de majoração do quantum indenizatório.

Inicialmente, cumpre reconhecer a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora figura como destinatária final do serviço bancário, enquanto a ré atua na qualidade de fornecedora de serviços. Em razão disso, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, bastando a comprovação da falha na prestação do serviço, do dano e do nexo de causalidade para a configuração do dever de indenizar.

Não prospera a tese defensiva de que as negativações decorreram de

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
262
Carimbado Eletronicamente

atraso imputável à autora.

Com efeito, tratando-se de contrato de empréstimo consignado celebrado por servidora pública do Estado do Rio de Janeiro, é legítima a expectativa de que as parcelas seriam descontadas automaticamente de sua remuneração e repassadas à instituição financeira na data avençada.

A resposta ao ofício expedido à SECC/COAJUR confirma, inclusive, que a autora detinha margem consignável suficiente à época da contratação, inexistindo qualquer circunstância que justificasse a ausência ou o atraso dos repasses.

Nessa perspectiva, eventual atraso ou falha no repasse das parcelas pela fonte pagadora constitui questão estranha à esfera de responsabilidade da consumidora, não lhe podendo ser imputadas as consequências de uma descoordenação administrativa entre o Estado do Rio de Janeiro, na qualidade de fonte pagadora, e a instituição financeira.

Trata-se de risco inerente à própria atividade desenvolvida pelo banco, caracterizando típico fortuito interno, incapaz de afastar sua responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Cumpre destacar que a autora, tão logo cientificada da primeira negativação, adotou postura diligente e colaborativa, efetuando o pagamento da parcela por meio do boleto encaminhado pela própria instituição financeira, embora tivesse fundadas razões para acreditar que a obrigação seria regularmente adimplida mediante consignação em folha, o que evidencia sua inequívoca boa-fé e afasta qualquer alegação de inadimplemento voluntário.

Nesse contexto, revela-se manifestamente indevida a inscrição do nome

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

da autora nos cadastros restritivos de crédito. Se houve deficiência no fluxo de repasse dos valores consignados, incumbia ao banco solucioná-la diretamente com a fonte pagadora, jamais transferindo à consumidora os ônus de uma falha operacional inerente à sua atividade.

Ao promover a negativação, mesmo diante da natureza consignada do contrato e da comprovada disponibilidade de margem consignável, a instituição financeira incorreu em grave falha na prestação do serviço, cenário que expõe o dever de indenizar.

No tocante ao quantum indenizatório, assiste parcial razão à autora em seu recurso adesivo.

Não obstante o magistrado sentenciante tenha corretamente reconhecido a ilicitude da conduta da instituição financeira e o consequente dever de indenizar, a compensação fixada em R$ 5.000,00 não se demonstra suficiente para atender às peculiaridades do caso concreto e às funções reparatória, pedagógica e preventiva da responsabilidade civil.

Nesse sentido, não se trata de mero equívoco pontual. A autora, servidora pública do Estado do Rio de Janeiro, contratou empréstimo consignado justamente com a expectativa de que as parcelas seriam descontadas diretamente de sua remuneração. Ainda assim, foi surpreendida com duas inscrições indevidas de seu nome nos cadastros restritivos de crédito, decorrentes de falha operacional inerente à própria atividade da instituição financeira, a qual, em vez de solucionar a questão junto à fonte pagadora, optou por transferir à consumidora os efeitos de um fortuito interno.

A gravidade da conduta mostra-se ainda mais evidente porque, após a

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
264
Carimbado Eletronicamente

primeira negativação, a autora demonstrou inequívoca boa-fé, realizando o pagamento da parcela mediante boleto emitido pelo próprio banco réu, na tentativa de evitar maiores transtornos. Apesar dessa postura colaborativa, a instituição financeira voltou a inscrever seu nome nos cadastros restritivos de crédito, indicando manifesta desídia na condução do contrato e absoluto desrespeito aos direitos da consumidora.

Soma-se a isso o efetivo constrangimento experimentado pela autora, que, ao tentar adquirir um presente de Dia das Crianças para seu afilhado, teve o crédito recusado em estabelecimento comercial em razão da indevida negativação, situação que lhe causou evidente humilhação perante as pessoas que se encontravam no local.

Não se cuida, portanto, de mero dissabor cotidiano, mas de situação apta a atingir a honra objetiva e a tranquilidade da consumidora, configurando dano moral *in re ipsa*.

À vista dessas circunstâncias, considerando a reiteração da conduta ilícita, a condição econômica da instituição financeira, a extensão do abalo experimentado e a necessidade de conferir efetividade ao caráter pedagógico da condenação, compreendo que mais adequado e proporcional majorar a indenização por danos morais para R$ 10.000,00 (dez mil reais), quantia que melhor se harmoniza com os parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses análogas de negativação indevida decorrente de falha na prestação de serviços bancários, sem implicar enriquecimento sem causa da parte autora.

Nessa perspectiva, colaciono precedente desta Câmara Revisora em hipótese análoga:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
265
Carimbado Eletronicamente

INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. AUSÊNCIA DE REPASSE DE PARCELAS PELA FONTE PAGADORA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO DESPROVIDO. I.CASO EM EXAME 1.Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação ajuizada por consumidor, a qual visava à declaração de inexistência de débito decorrente de contrato de empréstimo consignado, exclusão de apontamento negativo e indenização por dano moral. O autor alegou ter tomado ciência da negativação de seu nome em 03/11/2023 e requereu a reparação de danos por inscrição indevida em cadastro restritivo. A sentença acolheu integralmente os pedidos e fixou indenização por danos morais em R$ 10.000,00. II.QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2.Há duas questões em discussão: (i) definir se a inscrição do nome do autor em cadastro restritivo de crédito, em razão da ausência de repasse das parcelas pela fonte pagadora, configura negativação indevida e enseja reparação por danos morais; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização por danos morais é adequado às circunstâncias do caso concreto. III.RAZÕES DE DECIDIR 3.A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo aplicável a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual o prestador de serviço responde pelos riscos inerentes à sua atividade. 4.A ausência de repasse das parcelas pela fonte pagadora constitui fortuito interno, não afastando a responsabilidade do banco, conforme entendimento consolidado pelo STJ e por este Tribunal (Súmula 94 do TJRJ). 5.Em contratos de empréstimo consignado, o consumidor não tem controle sobre os repasses efetuados pela fonte pagadora, razão pela qual a inadimplência, nestes casos, não lhe pode ser imputada. 6.Demonstrada a negativação do nome do autor em 06/11/2023, e ausente prova da regularidade da cobrança, cabia ao réu comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do CPC/2015, ônus do qual não se desincumbiu. 7.A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa, prescindindo de prova do efetivo abalo à honra do consumidor (Súmula 89 do TJRJ). 8.A quantia arbitrada a título de indenização por danos morais em R$ 10.000,00 mostra-se razoável e proporcional, em consonância com o art. 944 do CC, com precedentes análogos e com a vedação ao enriquecimento sem causa. IV.DISPOSITIVO 9. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
266
Carimbado Eletronicamente

citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI, 14, caput e §1º; CC, art. 944; CPC/2015, art. 373, II; art. 85, §11.. Jurisprudência citada: TJRJ, Súmulas nº 89 e 94; TJRJ, Apelação nº 0017992-10.2021.8.19.0203, Des. Claudio Brandão de Oliveira, j. 07.02.2023; TJRJ, Apelação nº 0008880-13.2016.8.19.0067, Des. Antonio Carlos Arrabida Paes, j. 01.09.2022; TJRJ, Apelação nº 0126298-68.2019.8.19.0001, Des. Cherubin Helcias Schwartz Júnior, j. 10.03.2020. **(0832925-96.2023.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 05/06/2025 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)**

Por tais fundamentos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO ao recurso do réu** e **DAR PACIAL PROVIMENTO ao recurso adesivo da autora**, para majorar a indenização por danos morais para R$ 10.000,00 (dez mil reais), mantendo-se, no mais, a bem fundamentada sentença.

Majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

DES. ANDRÉ LUIZ CIDRA
R E L A T O R

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ