Apelação Cível nº. 0000196-53.2022.8.19.0079

APELANTE 1: BANCO SANTANDER S/A
APELANTE 2: LARISSA DE SOUZA BORGES
APELADOS: OS MESMOS
JUIZ: RONALD PIETRE
RELATORA: DESª. CLAUDIA TELLES

ACÓRDÃO

Apelações cíveis. Relação de Consumo. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória por danos morais. Autora que impugna negativações decorrentes de débitos relativos a cartão de crédito e empréstimo pessoal, cujas contratações desconhece. Sentença de procedência que determinou a exclusão das restrições, o cancelamento das cobranças e condenou o banco ao pagamento de indenização por danos morais em R$ 10.000,00. Apelos de ambas as partes. Banco que apresentou faturas referentes a cartão de crédito cuja contratação já era reconhecida pela autora, sem demonstrar a origem do débito que ensejou a negativação. Documentos que demonstram a quitação do saldo remanescente do cartão de crédito. Ausência de prova idônea da contratação do empréstimo pessoal. Telas sistêmicas unilaterais insuficientes para demonstrar a manifestação de vontade da consumidora. Instituição financeira que não se desincumbiu do ônus de comprovar a origem e a exigibilidade dos débitos impugnados, nos termos do art. 373, II do CPC. Falha na

MM

CLAUDIA TELLES DE MENEZES:31154 Assinado em 04/11/2026 16:52:50
Local: GAB. DES(A). CLAUDIA TELLES DE MENEZES

prestação do serviço configurada. Negativação indevida. Dano moral *in re ipsa*. Súmula nº 89 do TJRJ. Verba indenizatória fixada em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Valor de R$ 271,70 creditado na conta da autora e utilizado para pagamento de fatura de cartão de crédito. Necessidade de compensação, sob pena de enriquecimento sem causa (art. 884 do CC). Honorários fixados de acordo com o que determina o art. 85, § 2º do CPC. Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora desprovido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº. **0000196-53.2022.8.19.0079**, em que é apelante **Banco Santander S/A e Larissa de Souza Borges** e apelados **os mesmos.**

Acordam os Desembargadores que compõem a Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça **em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.**

CLAUDIA TELLES
DESEMBARGADORA RELATORA

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória ajuizada por Larissa de Souza Borges em face de Banco Santander S/A.

Narra a autora que é correntista do banco réu há alguns anos, possuindo, ainda, dois cartões de crédito vinculados à instituição financeira, de finais 3652 e 6044.

Relata que, ao tentar realizar uma compra a crédito, foi surpreendida com a existência de restrições cadastrais em seu nome.

Afirma que, ao procurar a agência bancária, foi informada de que as negativações decorriam de dois débitos, nos valores de R$ 243,34 e R$ 329,42, referentes, respectivamente, a um cartão de crédito de final 6145 e a um empréstimo pessoal, cujas contratações desconhece.

Aduz que apresentou contestação administrativa, solicitando a exclusão das restrições, sem obter resposta da instituição financeira.

Diante disso, requer, em sede de tutela de urgência, a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito e, ao final, a confirmação da medida, a declaração de inexistência dos débitos impugnados e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 15.000,00.

Em contestação (index 49), o banco sustenta a regularidade das contratações e a legitimidade das negativações impugnadas. Afirma que o empréstimo pessoal foi contratado em 10/07/2019, por meio do internet banking, mediante utilização de senha pessoal e intransferível, tendo o valor disponibilizado na conta corrente de titularidade da autora. Quanto ao cartão de crédito, aduz que a contratação ocorreu por meio de autoatendimento. Sustenta que as inscrições nos cadastros restritivos decorreram do inadimplemento das obrigações regularmente contraídas.

Ao final, pugna pela improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, requer, na hipótese de reconhecimento da inexigibilidade dos débitos, a compensação do valor disponibilizado à autora a título de empréstimo pessoal.

Sentença prolatada ao index 311, julgando parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

> "Diante do exposto, nos termos do inc. I, do art. 487 do CPC/2015, fica reconhecido como "amostra grátis" o TED recebido pela autora no valor de R$271,70, e julgo procedentes os pedidos, para fins de condenar o banco réu a: 1) excluir o nome da autora dos cadastros de inadimplentes pelas dívidas que deram origem à esta ação; 2) cancelar as cobranças que deram origem à negativação; e 3) indenizá-la, pelos danos morais, na quantia de R$10.000,00 (dez mil reais), acrescida de correção monetária, desde a publicação desta sentença, e juros de 1% ao mês, a contar da citação, capitalizados anualmente. Condeno também o banco réu nas custas judiciais e nos honorários advocatícios, os quais fixo em 20% sobre o valor dessa condenação, nos termos do § 2º do art. 85 do CPC/2015. P. R. I.".

Apela o réu ao index 336, sustentando a regularidade das contratações impugnadas. Aduz que a autora contratou operação de crédito unificado, no valor de R$ 271,70, destinada à quitação de dívida de cartão de crédito, tendo realizado o pagamento de apenas duas das quatro parcelas pactuadas. Argumenta que a contratação ocorreu por meio eletrônico, mediante utilização de dados pessoais e credenciais de acesso da autora, e que o valor foi disponibilizado em sua conta corrente e utilizado para liquidação de débito anterior. Defende a inexistência de falha na prestação do serviço e de danos morais indenizáveis, bem como os honorários advocatícios fixados em 20% sobre a condenação. Requer, ainda, subsidiariamente, a compensação do valor de R$ 271,70 disponibilizado à autora e o afastamento de eventual restituição em dobro.

Em recurso adesivo (index 383), a autora insurge-se exclusivamente contra o valor da indenização por danos morais, fixada em R$ 10.000,00 na sentença, requerendo sua majoração para R$ 15.000,00.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço dos recursos.

A presente demanda trata de típica relação de consumo, regida pela Lei n° 8.078/90, na qual as partes se enquadram na figura do consumidor e de fornecedor de serviços, nos termos dos artigos 2º e 3º, do CDC.

A responsabilidade pelo fato do serviço está regulada no art. 14 do CDC, respondendo o fornecedor, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas.

A controvérsia recursal consiste em verificar a regularidade das inscrições do nome da autora em cadastros restritivos de crédito, decorrentes de débitos relativos a cartão de crédito e empréstimo pessoal, bem como a configuração dos danos morais e a adequação do valor indenizatório arbitrado.

No caso, a autora afirma que, embora mantenha relacionamento bancário com o réu e reconheça a contratação dos cartões de crédito de finais 3652 e 6044, desconhece os débitos que deram origem às negativações, nos valores de R$ 243,34 e R$ 329,42, referentes, respectivamente, a cartão de crédito de final 6145 e empréstimo pessoal.

Por sua vez, o banco sustenta a regularidade das operações e a legitimidade das restrições, afirmando que os débitos decorreram do inadimplemento de obrigações efetivamente contraídas pela consumidora.

Contudo, em relação ao débito de cartão de crédito, verifica-se que a instituição financeira apresentou documentação referente ao cartão

de final 3652, cuja contratação é expressamente reconhecida pela autora, sem demonstrar a origem do débito atribuído ao cartão de final 6145.

Além disso, conforme observado na sentença, as próprias faturas apresentadas pelo banco (index 166/169) evidenciam que o saldo remanescente da fatura de abril de 2021, parcialmente quitada, foi transferido para a fatura de maio de 2021, posteriormente paga de forma integral.

Tal circunstância é corroborada pelas consultas realizadas pela autora no sítio eletrônico da instituição financeira (index 27 a 31), nas quais não constavam débitos em aberto relativos aos cartões de crédito.

Quanto ao empréstimo pessoal, igualmente não se verifica comprovação suficiente da regularidade da contratação.

Embora o banco tenha apresentado telas sistêmicas e demonstrado a movimentação do valor de R$ 271,70 na conta corrente da consumidora, tais elementos não comprovam a manifestação de vontade necessária à celebração do negócio jurídico impugnado.

Com efeito, não foram apresentados elementos idôneos de autenticação da operação eletrônica capazes de demonstrar que a contratação foi efetivamente realizada pela autora.

Acrescente-se que a consulta realizada pela consumidora no sítio eletrônico do réu (index 30) também indicava a inexistência de empréstimos contratados.

Desse modo, não tendo a instituição financeira se desincumbido do ônus de comprovar a regularidade das operações que deram origem às restrições, deve ser mantida a sentença quanto à inexigibilidade dos débitos e à determinação de exclusão das inscrições.

Importa ressaltar que é entendimento consolidado nos tribunais que a simples inscrição do nome do consumidor nos cadastros restritivos de

crédito, sem a devida comprovação da origem do débito, configura ato ilícito, apto a ensejar a reparação por danos morais, nos termos do verbete sumular nº 89 deste Tribunal de Justiça:

> "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."

O *quantum* indenizatório deve representar compensação razoável pela ofensa experimentada, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido e, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Nesse sentido, o valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais) fixado na sentença se mostra justo e razoável às peculiaridades do caso, não merecendo acolhimento a pretensão de redução formulada pelo réu, tampouco a de majoração deduzida pela autora em recurso adesivo.

Por outro lado, merece acolhimento a insurgência do banco quanto ao reconhecimento do valor de R$ 271,70 como amostra grátis.

Embora não tenha sido comprovada a regularidade da contratação do empréstimo pessoal, o extrato bancário acostado ao index 184 demonstra que a quantia foi efetivamente creditada na conta corrente da autora.

Assim, a ausência de comprovação da contratação não afasta a necessidade de restituição do valor que reverteu em benefício da consumidora, sob pena de enriquecimento sem causa (art. 884 do CC).

Impõe-se, portanto, a reforma da sentença neste ponto, para afastar o reconhecimento do valor como amostra grátis e autorizar a compensação da quantia de R$ 271,70 com o montante devido à autora.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, verifica-se que a verba foi fixada em 20% sobre o valor da condenação, em observância aos critérios do art. 85, § 2º do CPC, não comportando redução.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso da autora, bem como por dar parcial provimento ao recurso do réu para autorizar a compensação do valor de R$ 271,70 com o montante da condenação, mantendo-se a sentença em seus demais termos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

CLAUDIA TELLES
DESEMBARGADORA RELATORA