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

Apelação Cível nº 0034562-35.2021.8.19.0021

Apelante: MARIA RITA DE ALMEIDA FERRAZ
Apelado: BANCO PAN
Origem: JUÍZO DA 2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE DUQUE DE CAXIAS
Relatora: Desembargadora **MARIA HELENA PINTO MACHADO**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO. DANO MORAL. RECURSO PROVIDO PARA CONDENAR AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO.

I. CASO EM EXAME

- Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, com pedido de tutela de urgência, ajuizada em face de instituição financeira, sob alegação de desconhecimento de contrato de empréstimo que originou inscrição em cadastro restritivo de crédito.
- A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência da dívida, confirmar a tutela de urgência e afastar a indenização por danos morais, com distribuição recíproca dos ônus sucumbenciais.
- A parte autora interpôs apelação. Sustentou o cabimento de indenização por danos morais em razão da negativação indevida. Alegou inaplicabilidade da Súmula nº 385 do STJ, porque as demais anotações também seriam objeto de controvérsia judicial. Requereu a reforma da sentença quanto aos danos morais e aos ônus sucumbenciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

- Há duas questões em discussão: (i) saber se a inscrição do nome da autora em cadastro restritivo, fundada em débito declarado inexistente e já estabilizado no processo pela ausência de recurso da instituição financeira, gera dano moral indenizável; e (ii) saber se a existência de outras anotações restritivas afasta a indenização, à luz da Súmula nº 385 do STJ.

MARIA HELENA PINTO MACHADO:16591 Assinado em 26/10/2026 15:56:39
Local: GAB. DES(A). MARIA HELENA PINTO MACHADO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
420
Carimbado Eletronicamente

III. RAZÕES DE DECIDIR

- A relação entre as partes submete-se ao CDC. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC. Fraudes em operações bancárias inserem-se no risco da atividade e configuram fortuito interno.
- A validade do contrato não integra o objeto devolvido ao tribunal, porque a sentença declarou a inexistência da relação jurídica e a instituição financeira não interpôs recurso contra esse capítulo. Incide a vedação à *reformatio in pejus*.
- Reconhecida a inexigibilidade do débito e mantida a premissa de invalidade da contratação, a inscrição do nome da autora em cadastro restritivo configura falha na prestação do serviço e enseja reparação moral.
- A Súmula nº 385 do STJ não afasta a indenização quando não há inscrição legítima preexistente à anotação impugnada. Anotações posteriores ou também judicialmente controvertidas não impedem o reconhecimento do dano moral.
- O valor de R$ 3.000,00 mostra-se adequado às circunstâncias do caso, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, com aptidão para compensar o abalo e cumprir função preventiva.

IV. DISPOSITIVO

- Recurso provido para reformar parcialmente a sentença, condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 3.000,00 e atribuir ao réu o pagamento integral das despesas processuais e dos honorários advocatícios, mantido o percentual fixado na sentença.

_____

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 14, 14, § 3º, e 17; CPC, arts. 369, 411, III, 428, I, 429, II, 487, I, 927, III, e 98, § 3º; CF/1988, art. 5º, V.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.082.281/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 21.11.2023, DJe 29.11.2023; STJ, REsp nº

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
421
Carimbado Eletronicamente

1.846.649/MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, j. 24.11.2021, DJe 09.12.2021; STJ, Súmula nº 479; STJ, Súmula nº 385; STJ, Súmula nº 54; STJ, Súmula nº 362; STJ, Súmula nº 326; TJRJ, Súmula nº 94.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da Apelação Cível nº 0034562-35.2021.8.19.0021, em que figura como apelante MARIA RITA DE ALMEIDA FERRAZ, sendo apelado BANCO PAN.

Acordam os Desembargadores que compõem a Décima Sexta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela proposta por MARIA RITA DE ALMEIDA FERRAZ em face de BANCO PAN, alegando, em síntese, que ao realizar compra a crediário, foi informada que só poderia fazer o pagamento à vista ou por cartão de crédito, pois seu nome constava no cadastro de inadimplemento.

Verificou que seu nome estava inscrito no cadastro desde 28/11/2019 no SPC, com número de contrato nº 318872287-4, com a dívida no valor de R$ 461,10. Alega desconhecer o contrato de empréstimo e que tentou solucionar o caso, sem sucesso.

Requer a concessão da justiça gratuita, bem como a inversão do ônus da prova e o deferimento da tutela de urgência para que sejam retiradas quaisquer restrições ao nome da autora do sistema de informações de crédito. No mérito, requer a ratificação da tutela, bem como seja impelido o requerido à suspensão e exclusão imediata de qualquer cobrança referente a débitos inexistentes, além da condenação do banco réu ao pagamento de R$

ASSINADO DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
422
Carimbado Eletronicamente

15.000,00 a título de danos morais e custas e honorários advocatícios de sucumbência (fls. 03/09).

Justiça gratuita deferida, ocasião na qual o Juízo concedeu a antecipação da tutela requerida E DETERMINOU A BAIXA NA NEGATIVAÇÃO REALIZADA (fls. 25).

Petição informando o cumprimento da tutela (fls. 42).

Contestação, suscitando, preliminarmente, falta de interesse de agir por ausência de pretensão resistida, além de suscitar conexão com outras ações ajuizadas pela autora, bem como prescrição.

No mérito, sustenta a regularidade do empréstimo consignado impugnado, afirmando que a contratação se deu em 22/01/2018 e tanto o endereço quanto o valor depositado em conta estão na titularidade da autora.

Defende a validade do negócio jurídico e a ausência de defeito na prestação do serviço. Ao final, pugna pelo acolhimento das preliminares ou, subsidiariamente, pela improcedência dos pedidos (fls. 49/56).

Réplica, impugnando as preliminares e reiterando os termos da exordial (fls. 154/163).

Decisão invertendo o ônus da prova (fls. 327).

Petição do réu, pela necessidade de realização de audiência de instrução e julgamento e expedição de ofício (fls. 335/336).

Petição da autora, pelo julgamento antecipado da lide (fls. 340/341).

Indeferido o depoimento pessoal (fls. 343).

Alegações finais apresentadas pelo réu (fls. 346/348).

Sentença prolatada pela Magistrada Isabel Teresa Pinto Coelho Diniz, Juíza Titular da 2ª Vara Cível da Comarca de Duque de Caxias, julgando parcialmente procedentes os pedidos autorais, nos seguintes termos:

.....

"(...) Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, na forma do art. 487, inciso I, do CPC, para: 1) declarar

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> a inexistência da dívida decorres do contrato de n.º 318872287-4; 2) converter em definitiva a tutela provisória de urgência deferida às fls. 25/26. Diante da sucumbência recíproca e parcial onde a parte ré foi sucumbente na maior parte dos pedidos, com base no princípio da causalidade, fixo a responsabilidade de cada parte quanto às custas judiciais e honorários sucumbenciais da seguinte forma: Condeno a parte autora ao pagamento de 1/3 (um terço) das despesas judiciais e a parte ré em 2/3 (dois terços) das despesas judiciais. Condeno, ainda, a parte autora no pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor atribuído à causa e, na mesma oportunidade, condeno a parte ré ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação. Observada a gratuidade de justiça deferida em favor da parte autora (index 25), na forma do art. 98, §3º, do CPC Certificado o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se. Registrada eletronicamente a sentença. Publique-se. Intimem-se." (fls. 352/356)
>
> .....

Apela a parte autora, reiterando alegações anteriormente formuladas. Sustenta que jamais celebrou o contrato que deu origem à negativação de R$ 461,10 e que o banco não teria apresentado prova idônea da contratação, afirmando inexistirem contrato assinado e comprovante de TED referentes à operação impugnada.

Insurge-se, especialmente, contra a aplicação da Súmula 385 do STJ. Alega que as demais negativações existentes também decorreriam de contratos desconhecidos e estariam sendo discutidas judicialmente, razão pela qual não poderiam afastar a reparação moral decorrente da inscrição reputada indevida. Sustenta que a manutenção de seu nome nos cadastros restritivos por período prolongado configura dano moral indenizável.

Ao final, requer o provimento do recurso para condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais e afastar a condenação que lhe foi imposta em custas e honorários advocatícios (fls. 365/376).

Contrarrazões, pelo desprovimento do recurso (fls. 381/399).

É o relatório.

V O T O

Recebo o recurso no duplo efeito, e dele conheço, diante da presença dos requisitos intrínsecos e extrínsecos para sua admissibilidade, sendo a apelante beneficiária da gratuidade de justiça.

Após examinar os elementos constantes dos autos, conclui-se que a sentença deve ser parcialmente reformada.

O cerne recursal gira em torno da existência ou não de ato capaz de gerar a condenação a título de danos morais.

Note-se que a relação entre as partes é de consumo, visto que o autor se enquadra na figura do consumidor por equiparação (art.17, do CDC), posto que o débito não é por ele reconhecido, tampouco existe relação jurídica entre as partes. Os réus, por sua vez, consistem em fornecedores de serviços, na forma do art. 3º, do CDC, razão pela qual é objetiva sua responsabilidade, por imposição legal (art. 14, do CDC).

Vale lembrar que a relação consumerista em análise diz respeito a fato do serviço, hipótese de inversão *ope legis* da dinâmica probatória (art. 14, § 3º, do CDC[1]), ou seja, não precisa ser declarada pelo juiz, posto que decorre de expressa previsão legal.

Assim, em se tratando de responsabilidade objetiva, não há que se perquirir a existência de culpa do réu para sua responsabilização, a qual somente poderia ser afastada por uma das causas excludentes da relação de causalidade (fato exclusivo da vítima, caso fortuito ou força maior e fato exclusivo de terceiros).

Nesse aspecto, ressalte-se que o fato de o fato de terceiro só rompe o nexo causal se o fortuito for externo, isto é, não decorrer de atividade normalmente desenvolvida pelo fornecedor, conforme entendimento pacífico do Superior Tribunal de Justiça: "(...) *O fato exclusivo de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto,* ***se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade***. (...)" (Grifado, REsp n. 2.082.281/SP, relatora

[1] "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, 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 sobre sua fruição e riscos. (...) § 3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
425
Carimbado Eletronicamente

Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 21/11/2023, DJe de 29/11/2023).

Isso porque a perpetração de fraudes constitui risco inerente ao exercício da atividade comercial e de prestação de serviços, evidenciando típica hipótese de fortuito interno, a qual, por si só, não rompe o nexo causal e, consequentemente, o dever de indenizar.

Adentrando ao mérito, constata-se que o caso dos autos versa sobre operação financeira realizada sem o consentimento da parte, aparentemente, via fraude.

Aplicável ao caso o enunciado nº 479, da Súmula do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, a seguir transcrito:

> .....
>
> "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"
>
> .....

Tal entendimento também foi sumulado por este Tribunal, através do enunciado nº 94: "*Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar*".

Considerando que a autora nega a operação bancária objeto dos autos, bem assim que lhe é impossível provar fato negativo (*probatio diabolica*), cabia ao réu demonstrá-lo.

Impugnada a autenticidade da assinatura aposta no contrato, incumbia à instituição financeira o ônus de demonstrá-la, nos termos do art. 429, II, do CPC e do Tema 1.061 do STJ, o que poderia ocorrer não apenas por perícia grafotécnica, mas também por outros meios de prova legalmente admitidos.

Afigura-se aplicável ao caso dos autos posicionamento adotado pelo STJ, ao julgar o REsp nº 1.846.649/MA, sob a sistemática dos recursos repetitivos, originando o Tema nº 1.061, no qual restou fixada a seguinte tese: "*Se nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante do contrato juntado ao processo, cabe à instituição financeira/ré o ônus de provar essa autenticidade (CPC, art. 429, II), por intermédio de perícia grafotécnica ou mediante os meios de prova legais ou moralmente legítimos (CPC, art. 369*)".

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

O eminente relator do voto acima, Ministro Marco Aurélio Bellizze, assim explica: "(...) *a própria lei criou uma exceção à regra geral de distribuição do ônus probatório, disposta no art. 373 do CPC/2015, imputando o ônus a quem produziu o documento se houver impugnação de sua autenticidade*." (REsp n. 1.846.649/MA, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, julgado em 24/11/2021, DJe de 9/12/2021).

Não se pode olvidar que a observância da sobredita tese não consiste em um ato discricionário do Juízo, e sim obrigatório, a teor do disposto no art. 927, III, do CPC[2].

Há que se considerar, ademais, que não é possível considerar autêntico o contrato também por força do que estabelecem os artigos 411, III, 428, I e 429, II, do CPC, *in verbis*:

> .....
>
> "Art. 411. Considera-se autêntico o documento quando:
>
> I - o tabelião reconhecer a firma do signatário;
>
> II - a autoria estiver identificada por qualquer outro meio legal de certificação, inclusive eletrônico, nos termos da lei;
>
> III - não houver impugnação da parte contra quem foi produzido o documento."
>
> "Art. 428. Cessa a fé do documento particular quando:
>
> I - for impugnada sua autenticidade e enquanto não se comprovar sua veracidade;
>
> (...) Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:
>
> (...) II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento."
>
> .....

Apesar da inequívoca clareza das normas legais acima apontadas, atribuindo à parte ré a incumbência de demonstrar a autenticidade

[2] "Art. 927. Os juízes e os tribunais observarão: (...) III - os acórdãos em incidente de assunção de competência ou de resolução de demandas repetitivas e em julgamento de recursos extraordinário e especial repetitivos;"

das operações financeiras contestadas pela autora, a apelante não requereu a produção de perícia técnica, a fim de comprovar sua tese defensiva.

Contudo, o réu não pugnou, em provas, pela realização de prova pericial, mesmo após a inversão do ônus da prova. Todavia, em que pese a apelante negue ter formalizado o contrato e realizado o empréstimo, o banco réu comprovou a disponibilização do numerário correspondente na conta corrente da consumidora. Para além disso, o endereço constante do contrato é o mesmo do documento de fls. 11 (fls. 58).

Constato, outrossim, que a demandante, desde março de 2018, vinha sendo descontada em seu benefício previdenciário de parcelas referentes ao empréstimo, ou seja, permaneceu por mais de 03 anos submetida aos descontos decorrentes do contrato ora impugnado, circunstância incompatível com a alegação de desconhecimento ou fraude.

Assim, em que pese a impugnação da autenticidade da assinatura constante no contrato apresentado pelo réu, não há necessidade de realização de perícia grafotécnica, sendo possível constatar a similitude da assinatura impugnada com aquela aposta no documento de identidade da autora, senão vejamos:



(fls. 10)

ESTA CCB É EMITIDA EM DUAS VIAS: A "**NEGOCIAVEL**", DO CREDOR; E A "**NÃO NEGOCIÁVEL**", DO EMITENTE, QUE A RECEBE EM MÃOS NO ATO DA EMISSÃO.

, de de .
DUQUE DE CAXIAS, 22 de janeiro de 2018

Maria Rita de Almeida Ferraz
EMITENTE

Polegar Direito:

[1] Testemunhas:

Nome:
RG:
CPF:

Nome:
RG:
CPF:

[1] Caso o EMITENTE seja analfabeto ou portador de necessidades especiais, as testemunhas qualificadas e assinadas ao lado, declaram que as cláusulas e condições desta CCB foram lidas em voz alta e, sendo o EMITENTE questionado sobre sua compreensão, declarou sua concordância.

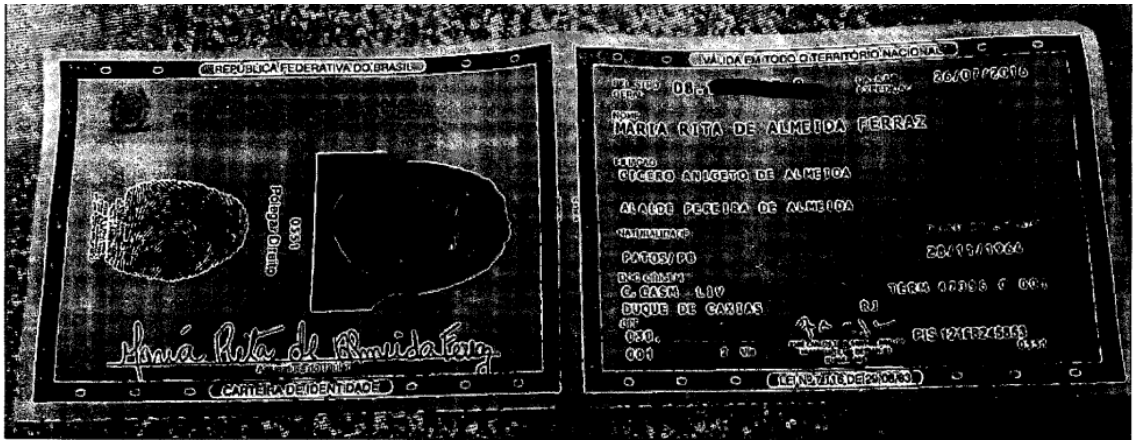
CAC: para consultas, informações e demais serviços, ligue: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4002-1687. Demais Localidades: 0800-775-8686. De 2ª à 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.

SAC: para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: 0800-776-8000 Atendimento Deficiente Auditivo e de Fala: 0800-776-2200. Diariamente, 24 horas.

OUVIDORIA: caso não esteja satisfeito com a solução: 0800 776 9595. De 2ª a 6ª, das 9h às 18h.

INTERNET: www.bancopan.com.br

(fls. 60)



(fls. 66)

Embora os elementos constantes dos autos pudessem, em princípio, conduzir a conclusão diversa daquela adotada pelo Juízo de origem quanto à regularidade da contratação, a matéria não foi devolvida a esta instância revisora.

Com efeito, a instituição financeira não interpôs recurso contra o capítulo da sentença que declarou a invalidade do contrato, limitando-se a apresentar contrarrazões ao apelo da autora. Assim, inviável o reexame, em seu prejuízo, da conclusão alcançada na origem acerca da inexistência da relação jurídica, sob pena de extrapolação dos limites da devolução recursal e de *reformatio in pejus*.

Desse modo, para o julgamento do recurso interposto exclusivamente pela autora, deve-se partir da premissa, já estabilizada no processo, de que a contratação foi reputada inválida, restringindo-se a controvérsia recursal ao cabimento da indenização por danos morais.

Superada a questão relativa à validade da contratação, que não integra o objeto devolvido a esta instância revisora, resta examinar o pedido de compensação por danos morais.

No caso, reconhecida pela sentença a inexigibilidade do débito e inexistindo recurso da instituição financeira quanto a esse capítulo, a inscrição do nome da autora em cadastro restritivo decorrente da obrigação reputada inválida configura falha na prestação do serviço.

Ressalte-se, ainda, que as anotações restritivas posteriores não afastam o dever de indenizar, uma vez que, para fins de incidência da Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça, mostra-se relevante a existência de inscrição legítima preexistente àquela impugnada, circunstância não verificada na hipótese.

Impõe-se, portanto, a reforma da sentença nesse particular.

O juiz, ao fixar o dano moral, deve pautar-se pela reprovabilidade da conduta ilícita, pela duração/intensidade do sofrimento da vítima e, ainda, pela capacidade econômica do responsável pela conduta lesiva e pelas condições pessoais do ofendido, em respeito ao artigo 5º, V, da CRFB/88.

Segundo Sérgio Cavalieri Filho: "*a indenização deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano*"[3].

Não se pode olvidar do duplo intuito da reparação (compensatório e punitivo-pedagógico), razão pela qual o *quantum* devido pela reparação moral deve ser fixado em patamar capaz de suavizar as consequências do evento danoso e de desestimular práticas similares – ainda que inexistente o dolo no fato em análise –, com observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Na hipótese, embora configurado o dano moral decorrente da negativação indevida, o conjunto probatório revela circunstâncias particulares que recomendam moderação na fixação da verba compensatória, inexistindo

[3] *In* Sérgio Cavalieri Filho in "Programa de Responsabilidade Civil"

notícia de consequências excepcionais ou de repercussão especialmente gravosa para além daquela ordinariamente decorrente da inscrição restritiva.

Diante desse contexto, mostra-se adequado arbitrar a indenização por danos morais em R$ 3.000,00 (três mil reais), quantia suficiente para compensar o abalo experimentado, sem perder de vista as peculiaridades concretas da demanda.

Confira-se jurisprudência deste Tribunal de Justiça, em situações semelhantes, através dos seguintes julgados:

.....

0018775-57.2021.8.19.0023 – APELAÇÃO - Des(a). MARIO ASSIS GONÇALVES - Julgamento: 29/04/2026 - QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL)
Apelação. Ação de inexistência de débito cumulada com indenizatória. Falha na prestação do serviço. Danos morais configurados. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, inserindo-se a autora no conceito de consumidor e o réu no conceito de fornecedor de serviços. Dessa forma, sujeitam-se as partes às normas do Código de Defesa do Consumidor. Além disso, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça é que se aplica a Lei 8.078/90 às instituições financeiras, conforme seu verbete sumular nº 297. Analisando os autos, verifica-se que a autora conseguiu comprovar o fato que fundamenta seu direito, especialmente por meio da narrativa de que não contratou empréstimos com o banco réu. Portanto, como bem exposto na sentença hostilizada, constata-se que o réu não apresentou o contrato contestado, afirmando que ele não foi localizado (fls. 204). Fica evidente a falha na segurança bancária, tornando o banco responsável pelos danos decorrentes da prestação inadequada do serviço. Comprovada a cobrança indevida, mostra-se acertada a determinação de exclusão definitiva da restrição cadastral, bem como o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes relativamente ao contrato que originou a negativação, incumbindo ao réu proceder à devida regularização de seus registros. No tocante ao dano moral, constata-se que a postura do réu causou à autora transtornos que transcendem o mero aborrecimento, uma vez que teve seu nome inscrito nos cadastros restritivos de crédito indevidamente, o que configura dano moral e deve ser indenizada. No que concerne ao quantum indenizatório, o montante de R$ 3.000,00 arbitrado na sentença mostra-se

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
431
Carimbado Eletronicamente

consentâneo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, além de atender o caráter punitivo-pedagógico da medida. Negar provimento aos recursos.

.....

0806387-86.2024.8.19.0087 – APELAÇÃO - Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 21/07/2026 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL)

DIREITO DO CONSUMIDOR ¿ APELAÇÃO CÍVEL ¿ FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO ¿ RETIRADA INDEVIDA DE CONSIGNAÇÃO ¿ NEGATIVAÇÃO DO CONSUMIDOR ¿ DANO MORAL CONFIGURADO ¿ REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO ¿ RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO I. Caso em exame Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória, confirmando tutela de urgência para exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos, determinando o restabelecimento de contrato com reaverbação de consignação em benefício previdenciário e condenando o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 8.000,00. A apelante pretende a integral reforma da sentença. II. Questão em discussão Discute se a ocorrência de falha na prestação de serviço bancário decorrente da retirada indevida de averbação de empréstimo consignado, com consequente negativação do nome do consumidor, bem como a adequação do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. III. Razões de decidir 1. A relação jurídica é de consumo, aplicando se a responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC). 2. Demonstrada a retirada indevida da consignação pelo banco, com posterior inadimplemento e negativação da consumidora, configura se falha na prestação do serviço. 3. Cabia ao réu comprovar a regularidade da conduta, ônus do qual não se desincumbiu, sobretudo após a inversão do ônus da prova. 4. Não comprovada qualquer excludente de responsabilidade, subsiste o dever de reparação. 5. O dano moral decorre da indevida negativação e dos transtornos causados ao consumidor. 6. O valor da indenização pode ser revisto quando desproporcional, devendo observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 7. O montante fixado na sentença mostra-se excessivo, comportando redução para patamar adequado às circunstâncias do caso. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido, para reduzir o valor da indenização por danos morais para R$ 3.000,00, mantidos os demais termos da sentença. ¿A retirada indevida de averbação de empréstimo consignado pelo banco, com consequente inadimplemento e negativação do consumidor, configura falha na prestação do

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
432
Carimbado Eletronicamente

> serviço e enseja reparação por dano moral, admitindo se a revisão do quantum indenizatório quando se mostrar desproporcional aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.¿ Dispositivos relevantes citados Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; art. 373, II, do Código de Processo Civil; art. 487, I, do Código de Processo Civil. Jurisprudência relevante citada STJ, Súmula nº 297; TJRJ, Súmula nº 343.
> .....

À conta de tais considerações, voto no sentido de **dar provimento** ao recurso, para reformar parcialmente a sentença e condenar o réu ao pagamento de R$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais, acrescidos, desde o evento danoso (28/11/2019) até a data do presente arbitramento, de juros moratórios calculados pela taxa legal, correspondente à SELIC deduzida do IPCA, e, a partir do arbitramento, exclusivamente pela taxa SELIC, vedada a cumulação com qualquer outro índice de atualização monetária, observadas as Súmulas nº 54 e 362 do Superior Tribunal de Justiça.

Em razão do resultado do julgamento, condeno o réu ao pagamento integral das despesas processuais e dos honorários advocatícios, mantido o percentual fixado na sentença, observada a Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2026.

Desembargadora **MARIA HELENA PINTO MACHADO**
Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ