Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
23
Carimbado Eletronicamente

**APELAÇÃO N.º 0805889-32.2023.8.19.0052**
**APELANTE: MARIA LUIZA TRINDADE JUNQUEIRA**
**APELADO: BANCO BMG S.A.**
**JUÍZO DE ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ARARUAMA**
**JUÍZA SENTENCIANTE: DRA. ANNA KARINA GUIMARÃES FRANCISCONI**
**RELATORA: DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESE**

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INTERRUPÇÃO DOS DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO. CIÊNCIA INEQUÍVOCA DA CONSUMIDORA ACERCA DA INADIMPLÊNCIA. RECEBIMENTO DE COBRANÇAS. INÉRCIA NA REGULARIZAÇÃO DO CONTRATO. INSCRIÇÃO LEGÍTIMA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO, MAS NÃO PROVIDO.**

**I – CASO EM EXAME**

**Trata-se de Apelação Cível interposta pela Autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação indenizatória ajuizada em face de Instituição Financeira, na qual alegou falha na prestação do serviço em razão da interrupção dos descontos de empréstimo consignado em seu benefício previdenciário, seguida de inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito.**

**II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO**



ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
MAFALDA LUCCHESE:16601
Assinado em 10/08/2026 19:57:43
Local: GAB. DES MAFALDA LUCCHESE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
24
Carimbado Eletronicamente

**Discute-se sobre a responsabilidade do Banco pela negativação do nome da Consumidora, bem como a configuração de falha na prestação do serviço apta a ensejar indenização por danos morais.**

**III – RAZÕES DE DECIDIR**

**1. O conjunto probatório demonstra que a Autora possuía ciência inequívoca da interrupção dos descontos e da inadimplência contratual antes da inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito.**
**2. Não se revela crível a alegação de desconhecimento da suspensão dos descontos, considerando que a parcela do empréstimo representava valor expressivo em relação ao benefício previdenciário percebido.**
**3. O histórico de créditos do INSS, emitido pela própria Demandante, evidencia que tinha pleno conhecimento da ausência das consignações, permanecendo inerte por aproximadamente um ano antes do ajuizamento da ação, sem comprovar qualquer tentativa administrativa de regularização do contrato.**
**4. Embora a operacionalização dos descontos consignados seja atribuída às Instituições envolvidas, tal circunstância não afasta o dever de diligência do consumidor, que deve acompanhar a execução do contrato, especialmente diante do aumento da renda líquida e do recebimento de cobranças relativas às parcelas inadimplidas.**
**5. Demanda somente foi ajuizada aproximadamente um ano depois da suspensão dos descontos, sem demonstração de qualquer providência concreta voltada à**





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
25
Assinado Eletronicamente

**regularização da situação ou à quitação das parcelas inadimplidas**.
**6. Sendo incontroversa a existência da dívida, mostra-se legítima a inscrição do nome da Autora nos cadastros restritivos, inexistindo pressupostos para a responsabilização civil ou para a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.**

**IV – DISPOSITIVO E TESE**

**Recurso conhecido, mas não provido.**

**Tese de julgamento: A interrupção dos descontos de empréstimo consignado, por si só, não configura falha exclusiva da Instituição Financeira quando demonstrado que o consumidor tinha ciência inequívoca da inadimplência, recebeu reiteradas cobranças, permaneceu inerte por longo período e deixou de adotar medidas para regularização do contrato, revelando-se legítima a inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito.**

Dispositivos legais aplicados: art. 373, I, do CPC.

Jurisprudência relevante citada: TJ-RJ - APL: 00385875120218190002 202300113840, Relator.: Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA, Data de Julgamento: 05/04/2023, DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO.

# ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da **APELAÇÃO Nº 0805889-32.2023.8.19.0052**, sendo Apelante **MARIA LUIZA TRINDADE JUNQUEIRA** e Apelado **BANCO BMG S.A.**

**ACORDAM,** os Desembargadores que integram a Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

**MAFALDA LUCCHESE**
**Desembargadora Relatora**

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
27
Carimbado Eletronicamente

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto ante o julgado proferido nos autos da **AÇÃO INDENIZATÓRIA,** ajuizada por **MARIA LUIZA TRINDADE JUNQUEIRA,** ora Apelante, em face do **BANCO BMG S.A.**

Na forma regimental (art. 164, do RITJERJ), adota-se como relatório a sentença (ID 215588489), que ora se transcreve:

> **"Trata-se de ação de indenização por danos morais cumulada com pedido de tutela de urgência, ajuizada por Maria Luiza Trindade Junqueira em face do Banco BMG S.A.**
>
> **A autora relata que contratou um empréstimo consignado em julho de 2020, com parcelas mensais no valor de R$530,00, a serem descontadas diretamente de seu benefício previdenciário. Contudo, a partir de dezembro de 2020, os descontos cessaram, embora houvesse saldo suficiente em conta, resultando na indevida negativação de seu nome em janeiro de 2021. Sustenta ainda desconhecer a existência de outros contratos consignados registrados no portal "Meu INSS", afirmando ter tentado, sem sucesso, resolver a situação diretamente com o banco. Alega que vem sofrendo prejuízos, como cobranças abusivas oriundas de diversas regiões do país e significativa redução de seu score de crédito. Diante disso, requer a concessão de tutela de urgência para exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes, a confirmação da tutela ao final, bem como a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.**
>
> **Id. 132600044 – Decisão que concedeu os benefícios da gratuidade de justiça.**
>
> **Id. 151666385 – Contestação apresentada pelo réu, que alegou a existência de dois contratos válidos e a regularidade da negativação, em razão do inadimplemento.**
>
> **Id. 152245193 – Réplica apresentada pela autora, reiterando os argumentos iniciais.**





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
28
Carimbado Eletronicamente

**Id. 156787701 – Ato ordinatório intimando as partes para manifestação quanto à produção de provas.**

**Id. 157462737 – A autora manifestou desinteresse na produção de novas provas e requereu o julgamento antecipado da lide.**

**Id. 158996312 – Informação da interposição de agravo pelo réu, com possível erro na juntada aos autos, visto que a parte agravada seria diversa da parte demandada.**

**Id. 173178248 – Despacho determinando a intimação da autora para esclarecimentos sobre a distribuição do agravo.**

**Id. 173830661 – A autora informou que o agravo foi interposto pelo réu.**

**Id. 174987935 – O réu também manifestou interesse no julgamento antecipado da lide.**

**É O QUE IMPORTA RELATAR. EXAMINADOS, DECIDO.**

**O feito comporta julgamento no estado em que se encontra, sendo prescindível a produção de outros meios de prova além daqueles já acostados aos autos, na forma do artigo 355, inciso I, do CPC.**

**A relação jurídica narrada na petição inicial deve ser regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor, eis que o réu e autora se enquadram, respectivamente, nas definições legais de fornecedor de serviços e de consumidor, este, destinatário final dos serviços, constantes nos artigos 2º e 3º, caput, da Lei nº 8.078/90, que encerram normas de ordem pública e de interesse social, com vista à proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.**

**Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, § 2º, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Inteligência do verbete sumular nº 297 do STJ: " O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".**





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
Carimbo gerado automaticamente

**No caso vertente, resta inconteste que a parte autora celebrou contrato de empréstimo consignado. Relata a parte autora, em síntese, que firmou o referido contrato em 21/07/2020, cujo valor liquido contratual restou pactuado em R$10.213,91, com 24 (vinte e quatro) parcelas de R$530,00.**

**Esclarece que, em dezembro do ano de 2.020, houve a cessação dos descontos em folha de pagamento e, em 07 de janeiro de 2.021, a inserção do seu nome no cadastro de maus pagadores.**

**Conforme se constata, portanto, havia débito junto à Instituição Financeira, o que justifica, pois, a inserção do nome do devedor no cadastro restritivo de crédito.**

**Sustenta a parte autora, em sua versão, que a relação contratual havida entre o INSS e o Banco BMG não pode resultar em prejuízos ao consumidor. Ocorre, todavia, que é confessa a inadimplência, tanto que a própria parte autora relata que, em dezembro de 2.020, houve a cessação dos descontos.**

**Logo, a parte autora tinha ciência de que os descontos não estavam mais sendo realizados, sendo certo que poderia ter acionado a Instituição Financeira para regularização. Conquanto alegue que contatou a parte credora, não há qualquer prova neste tocante. Situação distinta seria se os descontos estivessem sendo realizados e, ainda assim, por falha do sistema interno, não estivessem sendo repassados ao credor, o que não é o caso.**

**Desse modo, parte autora detinha expressa ciência (ou ao menos deveria zelar) pela conferência devida de seus extratos e comprovantes de pagamento, sendo sua incumbência diligenciar, ao perceber a ausência dos descontos, a imediata comunicação à Instituição credora, o que não foi realizado.**

**No que tange ao pedido de extinção definitiva dos descontos relativos aos contratos encerrados e excluídos, não há qualquer indicativo de que esses descontos ainda perduram. Desse modo, não se desincumbiu a parte autora de demonstrar que ainda permanecem os**





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
30
Carimbado Eletronicamente

**descontos e de que os referidos descontos se reportariam os indigitados contratos, na situação de encerrados e/ou excluídos.**

**Portanto, diante desse contexto, JULGO IMPROCEDENTE A , PRETENSÃO AUTORAL e via de consequência, extingo o processo, com análise do mérito, na forma do artigo 487, I, do CPC.**

**Condeno a parte autora nas despesas processuais e honorários advocatícios, que ra arbitro em 10% sobre o valor da causa, observada a JG.**

**Ciência às partes.**

**Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se.**

**P.I."**

**Apelação interposta pela Autora**, no ID 216892851 (tempestiva, sendo beneficiária da gratuidade de Justiça – certidão ID 227129276), postulando a reforma da sentença, porquanto reconheceu indevidamente ser sua a responsabilidade pela ausência dos descontos das parcelas do empréstimo consignado.

Alega que celebrou contrato cuja forma de pagamento previa descontos automáticos em seu benefício previdenciário, inexistindo qualquer ingerência de sua parte sobre a operacionalização desses repasses.

Afirma que a interrupção dos descontos ocorreu exclusivamente por falha da Instituição Financeira, circunstância que culminou na inscrição indevida de seu nome nos cadastros restritivos de crédito, apesar da existência de margem consignável e da tentativa de solucionar administrativamente a questão.

Aduz que, em contratos de empréstimo consignado, compete ao Banco assegurar a regularidade dos descontos em folha, não podendo transferir ao consumidor o dever de fiscalizar a efetivação dos repasses.



ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
31
Carimbado Eletronicamente

Argumenta que a negativação indevida configura dano moral *in re ipsa*, sendo devida a condenação da Instituição Financeira ao pagamento de indenização, sugerindo a fixação do montante em R$ 40.000,00, além da condenação ao pagamento das verbas sucumbenciais.

**Contrarrazões apresentadas pelo Banco Réu (ID 269885587),** pugnando pela manutenção do julgado**.**

**É O RELATÓRIO. PASSA-SE AO VOTO.**

O recurso de apelação preenche os requisitos objetivo e subjetivo de admissibilidade, devendo, portanto, ser conhecido.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada em face da Instituição Financeira, na qual a Autora sustenta que celebrou contrato de empréstimo consignado, cujas parcelas seriam descontadas diretamente de seu benefício previdenciário. Alega que, a partir de dezembro de 2020, os descontos em folha foram interrompidos, circunstância que culminou na inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito, razão pela qual postula o reconhecimento da falha na prestação do serviço e a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença julgou improcedentes os pedidos, ao fundamento de que a Demandante tinha ciência da ausência dos descontos e da inadimplência das parcelas, não podendo atribuir exclusivamente à Instituição Financeira a responsabilidade pelos efeitos decorrentes do não pagamento.

Irresignada, a Autora interpôs apelação sustentando que a responsabilidade pela efetivação dos descontos consignados incumbia exclusivamente ao Banco, defendendo a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva do Banco.

**O recurso, contudo, não merece prosperar.**





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
32
Assinado Eletronicamente

Conforme bem assentado pelo Juízo de origem, **o conjunto probatório revela que a Autora tinha plena ciência da interrupção dos descontos das parcelas do empréstimo antes mesmo da inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito**.

Nesta toada, não se mostra verossímil a alegação de que somente tomou conhecimento da suspensão dos descontos quando verificou a negativação de seu nome. A própria Demandante afirma, na petição inicial, que passou a receber diversas ligações de cobrança efetuadas pela Instituição Financeira em razão da inadimplência do contrato, **circunstância que evidencia sua ciência acerca da ausência dos pagamentos e das consequências daí decorrentes**.

Verifica-se, ainda, que a Autora percebia benefício previdenciário de aproximadamente **R$2.000,00** mensais, enquanto a prestação do empréstimo correspondia a cerca de **R$530,00** por mês, **quantia expressiva que representa parcela significativa de sua renda**. Nessas circunstâncias, **não se revela crível admitir que a Demandante tenha permanecido alheia à ausência de desconto dessa magnitude em seu benefício previdenciário por mais de um ano**.

Ademais, é possível depreender que o **histórico de créditos do INSS** por ela juntado (ID's 74728600 e 74729301) **foi emitido em 19/08/2022.** Tal documento evidencia sua plena ciência acerca da ausência das consignações.

Não obstante, a presente demanda somente foi ajuizada em **agosto de 2023**, ou seja, aproximadamente um ano depois, **sem demonstração de qualquer providência concreta voltada à regularização da situação ou à quitação das parcelas inadimplidas**. Ao revés, a pretensão deduzida na inicial consistiu não apenas na condenação da Instituição Financeira ao pagamento de indenização por danos morais, mas também na extinção definitiva do empréstimo existente em seu nome, **embora em nenhum momento tenha negado a contratação ou a existência da dívida**.





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
33
Carimbado Eletronicamente

Tal circunstância revela que a Recorrente, ciente da interrupção dos descontos e do inadimplemento contratual **por longo período**, permaneceu inerte, **fato este que afasta a alegada surpresa com a negativação e reforça a ausência de falha exclusiva imputável à parte Ré**.

Com efeito, é certo que, nos contratos de empréstimo consignado, a operacionalização dos descontos compete às Instituições envolvidas. Todavia, tal fato não afasta o dever mínimo do consumidor de acompanhar a execução do contrato, **especialmente quando passa a perceber aumento em sua renda líquida e, simultaneamente, recebe reiteradas cobranças referentes às parcelas inadimplidas**.

Assim, ainda que se cogitasse eventual irregularidade operacional na suspensão dos descontos, verifica-se que a própria Autora permaneceu inerte, **apesar de possuir inequívoca ciência da situação**, deixando de adotar as providências necessárias para regularizar o contrato ou esclarecer a origem da inadimplência, considerando que inexiste nos autos qualquer prova de tentativa de contato com o Banco (ex.: protocolo de ligação), contribuindo, assim, para o desfecho posteriormente verificado.

A propósito:

> **PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. COBRANÇA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS, DESCONTADOS DIRETAMENTE EM FOLHA DE PAGAMENTO. SUSPENSÃO DE BENEFÍCIO. INADIMPLEMENTO. NEGATIVAÇÃO DO NOME DO CLIENTE. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA. Persegue a exclusão do seu nome dos cadastros, a declaração de inexistência de débito e reparação moral e para tanto alega que seu benefício foi indevidamente suspenso e durante o período da suspensão, não adimpliu os empréstimos consignados, sendo que, com o retorno do pagamento por parte do INSS, houve o restabelecimento dos descontos dos empréstimos junto ao réu, sendo normalizada a relação jurídica contratual. Conforme consta dos documentos**





ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

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

> **acostados, a ré comprovou que a negativação foi realizada em razão do inadimplemento das parcelas do período em que o benefício do autor ficou suspenso. Por sua vez, o autor não comprova o pagamento das referidas parcelas. Prova que competia ao autor e da qual não se desincumbiu. CPC. Art 373, I. Reparação moral negada. Inexistência de lesão imaterial bem reconhecida em sede singular. Desprovimento do recurso. Unânime. (TJ-RJ - APL: 00385875120218190002 202300113840, Relator.: Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA, Data de Julgamento: 05/04/2023, DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20, Data de Publicação: 11/04/2023)**

Dessa forma, a parte Autora não logrou em demonstrar minimamente os fatos constitutivos do seu direito, na forma que lhe cabia (art. 373, I, CPC), inexistindo pressupostos necessários ao dever de indenizar, **porquanto a inscrição da Autora nos cadastros restritivos de crédito não se revela abusiva, diante da existência da dívida.**

Nesse contexto, a sentença recorrida apreciou corretamente os elementos constantes dos autos, concluindo pela improcedência dos pedidos, não havendo qualquer fundamento apto a justificar sua reforma.

Diante do exposto, vota-se no sentido de **NEGAR PROVIMENTO ao Recurso de Apelação, mantendo-se integralmente a sentença.**

Consequentemente, com base no disposto no art. 85, § 11, do C.P.C., os honorários advocatícios sucumbenciais a serem pagos pela Apelante em favor do patrono da parte Apelada devem ser majorados em 2% sobre o percentual estabelecido em 1° Grau, **suspensa, entretanto, a execução, observada a gratuidade de Justiça que lhe foi deferida, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.**

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente


Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, consequentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade**.**

Uma vez preclusas as vias impugnativas e recursais, a Secretaria deverá providenciar, no prazo máximo de 10 dias, a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e respectiva baixa, sem a necessidade de retorno dos autos a esta Relatora.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

**DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESE**
**Relatora**


Apelação nº 0805889-32.2023.8.19.0052 (3)
Secretaria da Décima Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Endereço: Rua Dom Manuel, nº 37, sala 233- Lâmina III
Telefone: 3133-6019/3133-6309
E-mail: 19cciv@tjrj.jus.br
ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ