Apelação Cível nº 0870203-29.2023.8.19.0038

Apelante: BANCO SANTANDER BRASIL S/A
Apelada: PALMIRA ROSA FELIZARDO
Origem: JUÍZO DA 4ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE NOVA IGUAÇU
Relatora: Desembargadora **MARIA HELENA PINTO MACHADO**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. IMPUGNAÇÃO DA AUTENTICIDADE DE CONTRATO ELETRÔNICO. AUSÊNCIA DE PRODUÇÃO DE PERÍCIA GRAFOTÉCNICA OU DE OUTRA PROVA DA AUTENTICIDADE. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME:
Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, proposta em razão da inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de crédito decorrente de suposta contratação de conta corrente e cartão de crédito, cuja celebração foi expressamente negada pela consumidora. A instituição financeira sustentou a regularidade da contratação, realizada por meio eletrônico, e a legitimidade da cobrança.
A inexistência da contratação e da dívida é reconhecida, diante da ausência de comprovação da autenticidade dos contratos impugnados, impondo-se a declaração de inexigibilidade do débito, o cancelamento da negativação e a manutenção da condenação ao pagamento de indenização por danos morais.
Sentença de procedência dos pedidos para declarar inexistente o débito, determinar a exclusão da inscrição restritiva e condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00.

MARIA HELENA PINTO MACHADO:16591 Assinado em 12/08/2026 13:48:37
Local: GAB. DES(A). MARIA HELENA PINTO MACHADO

Em apelação, a instituição financeira requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, sustentando a validade da contratação e, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

Há duas questões em discussão:

(i) saber se a instituição financeira comprovou a autenticidade da contratação eletrônica impugnada pela consumidora, apta a legitimar a cobrança e a inscrição do seu nome nos cadastros restritivos de crédito;

(ii) saber se é devida a indenização por danos morais decorrente da negativação indevida e se o valor arbitrado na sentença observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A relação jurídica é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, fundada na teoria do risco do empreendimento, somente afastável mediante demonstração de causa excludente do nexo causal, o que não ocorreu no caso.

Impugnada a autenticidade da contratação pela consumidora, competia ao banco comprovar a autoria e a autenticidade do contrato eletrônico, nos termos do art. 429, II, do CPC, mediante perícia grafotécnica ou outro meio de prova idôneo, conforme a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo nº 1.061.

A instituição financeira deixou de requerer a realização de perícia técnica ou de produzir prova suficiente para demonstrar a autenticidade da contratação, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe incumbia, razão pela qual subsiste a declaração de inexistência do débito.

A ausência de comprovação da contratação evidencia a ilicitude da inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito, impondo o cancelamento da negativação e caracterizando violação aos princípios da boa-fé objetiva e da confiança.

A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral *in re ipsa*, prescindindo da demonstração de prejuízo concreto, sendo suficiente a comprovação da negativação indevida.
O valor de R$ 10.000,00 fixado a título de danos morais revela-se adequado às circunstâncias do caso, considerando a gravidade da conduta, o período de manutenção da restrição, as funções compensatória e pedagógica da indenização e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não se justificando sua redução.

IV. DISPOSITIVO:
RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

Dispositivos legais relevantes citados: Constituição Federal, art. 5º, V; Código de Defesa do Consumidor, arts. 4º, I, III e IV, 14 e § 3º; Código Civil, arts. 104, 113, 389, parágrafo único, 406, 421 e 422; Código de Processo Civil, arts. 369, 373, II, 411, III, 428, I, 429, II, 487, I, e 927, III.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.846.649/MA, Segunda Seção, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 24/11/2021, DJe 09/12/2021 (Tema Repetitivo 1.061); TJRJ, Súmulas 89, 94, 144 e 343.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da Apelação Cível nº 0870203-29.2023.8.19.0038, onde figuram como Apelante BANCO SANTANDER BRASIL S/A e Apelada PALMIRA ROSA FELIZARDO,

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 indenizatória ajuizada por PALMIRA ROSA FELIZARDO, em face do BANCO SANTANDER BRASIL S/A, alegando a autora, em resumo, que teve um crédito que almejava obstado por conta da inclusão de seu nome junto aos cadastros restritivos de crédito, em decorrência de um débito total na ordem de R$ 1.450,71, tendo sido frisado que tal inclusão foi feita pelo Banco réu.

Aduz que a autora que nunca manteve vínculo contratual e tampouco débitos pendentes com o réu.

Pugnou-se, então, pela declaração da inexistência do débito em apreço, assim como pela exclusão dos apontes inseridos no nome da requerente, e, ainda, pela condenação do Banco réu a ressarcir os danos morais experimentados pela demandante, no valor equivalente a R$ 10.000,00.

Decisão proferida no id 145283188, indeferindo a gratuidade de justiça pleiteada pela parte autora, a qual foi objeto de Agravo de Instrumento interposto por tal parte, com o v. acórdão de id 156395000 tendo dado provimento ao recurso, para conceder a gratuidade de justiça almejada.

Contestação ofertada pelo banco réu, no id. 204060077, refutando as alegações autorais e defendendo a inexistência da prática de ato ilícito por sua parte, sob a justificativa de que houve por parte da demandante a contratação regular de conta corrente e cartão de crédito, com documentos pessoais apresentados e assinatura de proposta de abertura de conta (PAC), formalizada via web mobile.

Afirma que os débitos que ensejaram a inclusão do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito advêm da utilização de cheque especial e faturas não quitadas do cartão de crédito, tendo, fim, combatido a pretensão de indenização a título de danos morais, contida na exordial.

Requer a improcedência dos pedidos.

Réplica apresentada no id 241014836.

Em provas, manifestou-se apenas a parte autora, no id 42466117.

Sentença prolatada pelo Magistrado Mauricio Magnus, Juiz em exercício junto à 4ª Vara Cível da Comarca de Nova Iguaçu, cujo dispositivo abaixo de transcreve:

> "(...)
> **III – <u>DISPOSITIVO:</u>**
>
> Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para declarar a inexistência do débito em apreço, na ordem de R$ 1.450,71, **<u>determinando, no mais, a expedição de ofícios aos órgãos de praxe, para fim de que seja promovida a exclusão dos apontes em comento (vide id 93321807), nos estritos termos da Súmula 144, do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro</u>**, e, por fim, para condenar o Banco réu a reparar os danos morais sofridos pela requerente, no montante de **R$ 10.000,00 (dez mil reais),** acrescido de juros moratórios, na forma do artigo 406, do Código Civil, a contar do evento danoso e corrigido monetariamente, a partir da publicação da presente sentença, na forma do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, eis que se trata de relação extracontratual.
>
> Condeno o Banco réu no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, com lastro no previsto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.
>
> Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os presentes autos.
>
> P.R.I."

Apelação ofertada pelo banco réu, insistindo na ausência de prática de conduta ilícita, ressaltando que a autora abriu firmou contrato de conta corrente e cartão de crédito, deixando de adimplir com as obrigações contratuais.

Afirma que os documentos juntados na petição inicial são os mesmos apresentados para a contratação dos serviços de conta corrente e cartão de crédito.

Diz que os contratos são válidos, não sendo possível a declaração de inexistência de débito, requerendo a reforma da sentença para o fim de julgar improcedente o pedido inicial ou subsidiariamente, seja reduzido o valor da indenização por danos morais (id. 272672651).

Contrarrazões ofertadas pela autora no id. 274532751.

É o relatório.

V O T O

Recebo o recurso, diante da presença dos requisitos intrínsecos e extrínsecos para sua admissibilidade.

À luz dos elementos carreados aos autos e conforme razões expendidas ao longo do presente voto, entendo que a r. sentença merece reparo.

Inexiste dúvida quanto à natureza da relação consumerista no caso em comento, eis que consumidor é todo aquele que utiliza o serviço como destinatário final (art. 2º da Lei nº 8.078/1990), e fornecedor, a pessoa jurídica que presta serviços mediante remuneração (art. 3º, e seu § 2º, da Lei nº 8.078/1990), devendo ser aplicadas ao vertente caso as disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor, a teor do enunciado nº 297, da Súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Em se tratando de responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC), 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), o que não se observa, *in casu*, haja vista a falta de comprovação de quaisquer das hipóteses susodescritas, conforme exigência do art. 373, II, do CPC[1].

[1] "**Art. 373.** O ônus da prova incumbe: (...) **II** - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor."

Aplica-se à hipótese a teoria do risco do empreendimento, que só deve ser afastada se comprovado que o defeito inexiste ou que decorreu de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, haja vista a inversão da dinâmica probatória *ope legis* nos casos de fato do serviço (art. 14, §3º, do CDC).

Adentrando ao mérito, impende frisar que o fato de terceiro só rompe o nexo causal se o fortuito for externo, isto é, não decorrer de atividade normalmente desenvolvida pelo fornecedor.

Ainda que se entenda pela perpetração de fraude, esta 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.

Subsume-se a vertente hipótese, pois, ao disposto nos verbetes sumulares n.º 94 deste TJRJ[2] e n.º 479, do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Considerando que não pode a autora fazer prova de fatos negativos (a não contratação de abertura da conta e de cartão de crédito impugnados), cabia ao réu demonstrá-los, o que inocorreu na fase probatória dos autos.

Com efeito, cabia à instituição financeira o ônus de comprovar a autenticidade e a autoria dos contratos eletrônicos acostados aos autos, na forma do artigo 429 II, CPC, mediante perícia técnica, com espeque no artigo 369 do CPC.

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*)".

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*."

[2] "**N. 94**. Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar".

(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[3].

Há que se considerar, ademais, que não é possível considerar autêntico o contrato eletrônico 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

[3] "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, o banco apelante não requereu a produção de perícia técnica, a fim de comprovar sua tese defensiva.

Enfim, deveria a parte recorrente ter sido mais diligente e produzido a prova pericial durante o decorrer da instrução probatória realizada em primeiro grau de jurisdição, o que inocorreu.

Trata-se de princípio comezinho do Direito o fato de ser necessário respeitar o tempo (prazo legal ou judicial), para exercer, buscar, proteger, ou reparar um direito, sob pena de não mais poder exigi-lo, já que *Dormientibus non succurrit jus* – "O direito não socorre aos que dormem".

Nesse contexto, houve flagrante violação à regra geral de formação dos contratos, prevista no artigo 104 e ss. do Código Civil, assim como aos princípios da boa-fé e da confiança, que devem nortear as relações jurídicas, a teor dos artigos 4°, I, III, IV do CDC, 113, 421 e 422 do Código Civil.

Assim sendo, devem ser cancelados débitos impugnados, na forma determinada na sentença apelada.

Do mesmo modo, não assiste razão ao banco apelante no que concerne ao dano moral.

A doutrina conceitua o dano moral como "*a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo*."[4]

Outrossim, o juiz, ao arbitrar o dano moral, deve pautar-se pela reprovabilidade da conduta ilícita, pela duração e intensidade do sofrimento da vítima e, igualmente, 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*

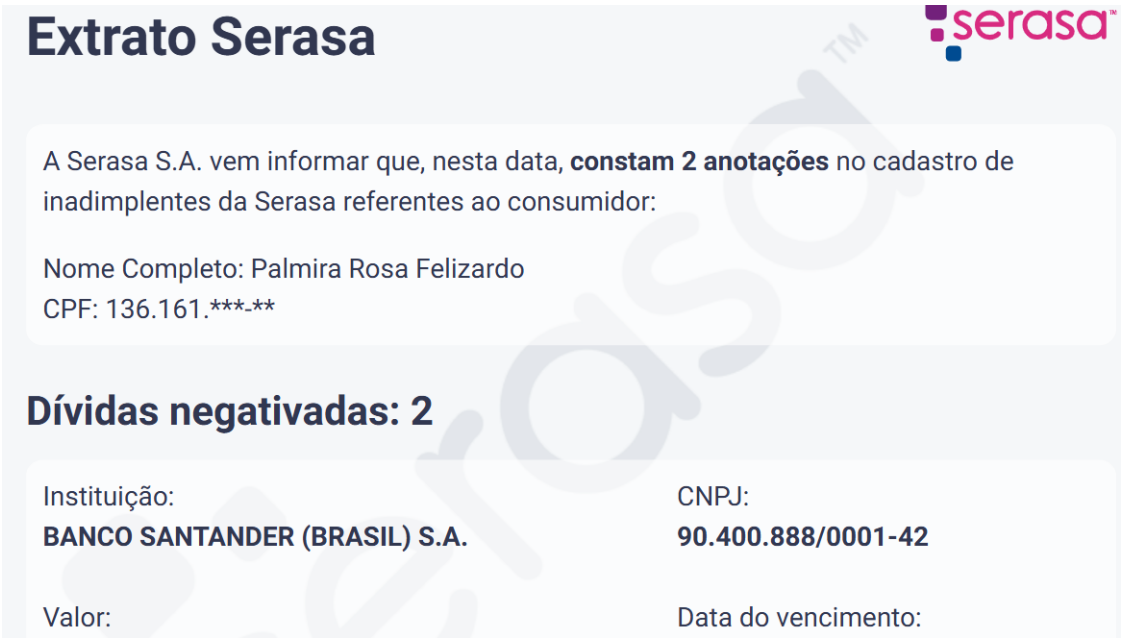
[4] FILHO, Sérgio Cavalieri. Programa de Responsabilidade. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010. P. 78

quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano"[5].

Impende ressaltar que a responsabilidade civil extrapatrimonial se opera pela simples violação a direito da personalidade (*damnu in re ipsa*), que faz surgir a necessidade de reparação do dano moral, sendo desnecessária, repise-se, a demonstração do prejuízo, bastando, para tanto, o nexo de causalidade.

Considerando que inexistem critérios legais acerca do *quantum* devido para a reparação por dano extrapatrimonial, deve o julgador arbitrá-lo de acordo com sua convicção, em valor capaz de suavizar as consequências do evento danoso e de desestimular práticas similares, com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista que não deve acarretar enriquecimento ilícito, tampouco deve ser fixado em valor inexpressivo, em função do caráter pedagógico/punitivo do instituto.

In casu, o nome da autora restou inscrito indevidamente nos cadastros restritivos de crédito, como demonstra o documento do id. 93321807:



Extrato Serasa

serasa

A Serasa S.A. vem informar que, nesta data, **constam 2 anotações** no cadastro de inadimplentes da Serasa referentes ao consumidor:

Nome Completo: Palmira Rosa Felizardo
CPF: 136.161.***-**

Dívidas negativadas: 2

Instituição:
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

CNPJ:
90.400.888/0001-42

Valor:

Data do vencimento:

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

R$ 1.216,26	**16/08/2021**
Instituição: **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**	CNPJ: **90.400.888/0001-42**
Valor: **R$ 234,45**	Data do vencimento: **02/08/2021**

Protestos: 0

Nenhum protesto pendente

Cheques sem fundo: 0

Nenhum cheque sem fundo pendente

Nesse sentido, ainda, o verbete nº 89 da Súmula de Jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro: "*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, a restrição do nome da autora, ocorrida em 2021, perdura até a presente data, não havendo notícia de sua exclusão, considerando que a tutela somente foi deferida na sentença.

Assim, no caso em comento, o valor fixado na r. sentença apelada, R$10.000,00 (dez mil reais), no meu entendimento, se revela suficiente para compensar a angústia suportada pela autora, que teve seu nome apontado nos cadastros de maus pagadores, indevidamente, pela ré, não merecendo qualquer modificação.

Incide, na hipótese, o verbete nº 343, da Súmula da Jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça, segundo o qual "*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*".

Diante do exposto, voto no sentido de **negar provimento** ao recurso, mantida, na íntegra, a r. sentença apelada.

Rio de Janeiro, 04 de agosto de 2026.

Desembargadora **MARIA HELENA PINTO MACHADO**
Relatora