Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
505
Carimbado Eletronicamente

DÉCIMA QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
Apelação Cível nº 0012117-23.2021.8.19.0021
Apelante: AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A
Apelado: MARCELO DE SOUZA SEBASTIÃO
Relator: Des. Marilia de Castro Neves Vieira.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO CONTRATUAL NÃO COMPROVADA. DANO MORAL. NEGATIVAÇÃO. REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME.

1. Apelação cível contra sentença que declarou a inexistência de débitos imputados ao autor, determinando a retirada da inscrição negativa e acolhendo o pedido de indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. As questões em discussão são: (i) a existência de relação jurídica entre as partes; (ii) a legitimidade da cobrança; (iii) a caracterização do dano moral e o *quantum* indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Autor que demonstra residir em endereço diverso do informado nas telas do sistema interno da concessionária. Da mesma forma, o valor do débito ali discriminado é totalmente destoante daquele alvo da negativação.

4. Ré que não apresentou o contrato celebrado, nem cópias das faturas em nome do autor, histórico de consumo, registro de qualquer vistoria ou fotos que pudessem corroborar a existência de relação contratual.

5. Demandada que não fez prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral. Reconhecimento da verossimilhança da alegação autoral. Desconstituição da dívida.

6. Dano moral *in re ipsa*, que decorre do abalo à credibilidade do nome do consumidor perante o mercado por dívida que não contraiu.

7. Redução da verba indenizatória para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor proporcional à extensão do dano e à capacidade econômica das partes.

IV. DISPOSITIVO.

8. Parcial provimento do recurso para reduzir o *quantum* indenizatório.

_____

MARILIA DE CASTRO NEVES VIEIRA:29834 Assinado em 15/10/2026 17:14:53
Local: GAB. DES(A). MARILIA DE CASTRO NEVES VIEIRA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
506
Carimbado Eletronicamente

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 2º, 3º, 14.
Jurisprudência relevante citada: TJ/RJ, Súmula nº 89, Apelação Cível nº 0841466-79.2024.8.19.0038, Rel. Des. Celso Silva Filho, Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado, j. 30/06/2026, Apelação Cível nº 0002814-78.2022.8.19.0205, Rel. Des. Sergio Wajzenberg, Sétima Câmara de Direito Privado, j. 16/06/2026.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0012117-23.2021.8.19.0021, em que é apelante AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A E OUTRO, sendo apelado MARCELO DE SOUZA SEBASTIÃO.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento do presente recurso, nos termos da certidão a ser lavrada pela Secretaria da Câmara.

Cuida-se de ação de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória ajuizada por MARCELO DE SOUZA SEBASTIÃO em face de AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S/A visando a desconstituição de débitos não contraídos, a retirada de seu nome dos cadastros restritivos de crédito e indenização por danos morais de R$ 20.000,00.

A sentença de índex 493 julgou parcialmente procedentes os pedidos, conforme dispositivo abaixo transcrito:

> *"(...) Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para:*
> *a) DECLARAR a inexistência dos débitos imputados ao autor e vinculados aos contratos/faturas mencionados na inicial, notadamente os lançamentos que totalizam aproximadamente R$ 134,49, com vencimentos entre outubro/2016 e abril/2017, bem como qualquer relação jurídica daí derivada;*
> *b) CONDENAR a ré a excluir o nome do autor de todos os cadastros de inadimplentes (SPC/Serasa e outros), no prazo de 5 (cinco) dias a contar da intimação, relativamente aos apontamentos ora declarados inexigíveis, sob pena de multa diária de R$ 100,00, limitada inicialmente a R$10.000,00 (CPC. Art. 537), sem prejuízo de posterior modulação;*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
507
Carimbado Eletronicamente

> *c) CONDENAR a ré ao pagamento de R$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais, com juros de 1% a.m. desde o evento danoso (data da primeira inscrição indevida) e correção monetária a partir desta sentença;*
> *d) CONDENAR a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação (CPC, art. 85, § 2º).”*

Apelação da ré em índex 462. Alega, em resumo, que a exigência de apresentação de contrato assinado fisicamente, de quase três décadas atrás, constitui prova de produção impossível ou desarrazoada. Aduz que o Juízo desconsiderou o farto acervo sistêmico anexado aos autos, em que consta o CPF do apelado, o logradouro da prestação do serviço e a informação clara de que o cliente estava na condição de “COM FORNECIMENTO”. Pondera que a inversão do ônus da prova não funciona como uma presunção absoluta do direito do autor, dependendo de comprovação mínima da verossimilhança das alegações. Destaca que as inúmeras faturas geradas para o número de identificação civil do autor confirmam a contratação, sendo que este sequer provou não residir no endereço cadastrado. Considera que uma vez que houve consumo de energia, legítima a cobrança. Protesta contra a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, pois não comprovada violação a direitos da personalidade. Na eventualidade de ser mantida a condenação, pugna pela redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões de índex 472.

É o Relatório.

Recurso que se conhece, posto que preenchidos os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Ação em que se discute a legalidade da negativação do nome do autor em decorrência de débito para com a concessionária, fato que é negado pelo demandante, que afirmar não possuir relação contratual com a ré.

Cinge-se a controvérsia à existência de relação jurídica entre as partes.

A relação articulada entre as partes é colhida pelo microssistema do Código de Defesa do Consumidor. Verificam-se, no caso concreto e à luz da teoria finalista, todos os requisitos objetivos e subjetivos que qualificam as figuras dos artigos 2º e 3º da Lei 8078/90.

Conforme relatado na petição inicial, o autor foi surpreendido com a inclusão de seu nome nos cadastros restritivos de crédito por débitos para com a ré, no total de R$ 134,49 (índex 24).

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
508
Carimbado Eletronicamente

A ré, por seu turno, sustenta que o apelado é usuário do serviço desde 26/06/1998, cliente nº 2066932-1, e que a negativação se deveu ao inadimplemento da fatura com vencimento em 04/2017, no valor de R$ 37,21.

Não obstante, o documento de índex 47 demonstra que o endereço do autor é Rua Graça Aranha, lote 10, quadra 54, diverso daquele constante na tela de fls. 58, qual seja, Rua Graça Aranha, lote 20, quadra 53.

Além disso, na referida tela há informação de débito do usuário no montante de R$ 31.383,95, valor totalmente discrepante do que é informado na contestação, bem como do total da dívida inscrita no SPC. Confira-se:



DADOS DO CPF CONSULTADO

CPF	072.000.827-16
NOME	MARCELO DE SOUZA SEBASTIAO
DATA DE NASCIMENTO	11/12/1974
NOME DA MÃE	ELIANE DE SOUZA SEBASTIAO

PENDÊNCIAS FINANCEIRAS

QUANTIDADE DE REGISTROS DETALHADOS: 5

INFORMANTE	TIPO	DATA VENCIMENTO	VALOR	CONTRATO	AVALISTA
ENEL RIO	OUTRAS OPER	27/04/2017	R$ 37,21	0000000000000200	PRINCIPAL
ENEL RIO	OUTRAS OPER	23/02/2017	R$ 35,76	0000000000000198	PRINCIPAL
ENEL RIO	OUTRAS OPER	27/12/2016	R$ 20,56	0000000000000196	PRINCIPAL
ENEL RIO	OUTRAS OPER	28/11/2016	R$ 20,55	0000000000000195	PRINCIPAL
ENEL RIO	OUTRAS OPER	28/10/2016	R$ 20,41	0000000000000194	PRINCIPAL

PENDÊNCIAS VENCIDAS

NADA CONSTA

PROTESTOS

NADA CONSTA

CHEQUES SEM FUNDOS

NADA CONSTA



Com efeito, considerada sua hipossuficiência técnica, o autor produziu as provas que estavam ao seu alcance, desincumbindo-se do ônus probatório que lhe impõe o art. 373, I, do CPC, ressaltando-se ser impossível a produção de prova negativa.

Nessa esteira, caberia à ré comprovar a contratação, o que não ocorreu, pois se limitou a reproduzir telas de seu sistema interno, que não se prestam a servir como suporte probatório singular, posto que unilateralmente produzidas.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
509
Carimbado Eletronicamente

Note-se que não foi juntado o contrato celebrado, nem cópias das faturas em nome do autor, histórico de consumo, registro de qualquer vistoria ou fotos que pudessem corroborar a alegada relação contratual.

Destarte, uma vez que a demandada não fez prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral, conforme dispõe o art. 373, II, do CPC, é de se reconhecer como verossímeis o argumento de ausência de relação contratual, o que leva à desconstituição da dívida, com a consequente exclusão do nome do autor nos órgãos protetivos de crédito.

Caracterizada a falha na prestação do serviço, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor, deve ele reparar os danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, na forma do art. 14, do CDC.

O dano moral, na hipótese, é *in re ipsa*, sendo inegável o abalo sofrido pelo apelado, que teve sua credibilidade abalada perante o mercado por dívida que não contraiu.

Aliás, a Súmula nº 89 TJRJ estabelece:

> *"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."*

Entretanto, o *quantum* indenizatório arbitrado em R$ 8.000,00 (oito mil reais) se afigura excessivo, desproporcional à extensão do dano e à capacidade econômica das partes, o que enseja sua redução para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que melhor se adequa às particularidades do caso concreto.

Assim na jurisprudência dessa Corte:

> *EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO RECONHECIDA. INCLUSÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta em face de r. sentença que julgou parcialmente procedente o pedido autoral, para: (a) declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes referente ao contrato n. 000534707959201N, bem como a inexigibilidade do débito no valor de R$ 63,50 (sessenta e três reais e cinquenta centavos); (b) condenar a ré ao pagamento da quantia de R$ 10.000,00 (dez mil reais), a*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
510
Carimbado Eletronicamente

título de compensação por danos morais; (c) conceder, ainda, a tutela de urgência requerida, presentes os requisitos do art. 300 do CPC, para determinar a exclusão definitiva do nome do autor dos cadastros de proteção ao crédito especificamente quanto ao débito objeto da lide. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. O cerne da controvérsia recursal consiste em verificar se houve falha na prestação dos serviços pela concessionária ré, no tocante à legitimidade da cobrança e da consequente negativação do nome do autor, aptas a justificar a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados; bem como aquilatar se os fatos narrados na prefacial ensejam o dever de indenizar a título de danos morais, e, caso afirmativo, analisar se o valor arbitrado (R$10.000,00) deve, ou não ser reduzido. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. Conjunto fático-probatório constante dos autos confirma os fatos narrados na exordial, no tocante à falha na prestação do serviço pela concessionária de energia elétrica ré. 4. A parte autora comprovou a negativação de seu nome, junto aos cadastros restritivos de crédito (índex 124452865), relatando ter tomado conhecimento da restrição, ao tentar realizar compra a crédito, ocasião em que foi impedida, em razão da existência de apontamento negativo em seu CPF, circunstância apta a gerar situação constrangedora e vexatória. Demonstrou, ainda, ter buscado solucionar administrativamente a controvérsia, mediante contatos realizados junto à concessionária ré, sem obtenção de solução satisfatória. 5. Os registros internos vinculados ao consumidor estavam associados a imóvel situado na Rua Nadia, não no de sua residência, localizada na Rua Adriano Celso, circunstância que reforça a verossimilhança da alegação de cobrança indevida e evidencia o defeito na prestação do serviço. Falha na prestação do serviço configurada. 6. Dano moral configurado e decorrente da inscrição indevida de nome em cadastro de inadimplente Verba indenizatória, fixada em R$10.000,00, que merece redução, para R$5.000,00, valor mais adequado e compatível com o decidido em caso semelhante. Precedentes. Sentença que merece pequeno ajuste. IV. DISPOSITIVO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
(0841466-79.2024.8.19.0038 – APELAÇÃO - Des(a). CELSO SILVA FILHO - Julgamento: 30/06/2026 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA E NEGATIVAÇÃO INDEVIDAS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. SÚMULA 385 DO STJ. INEXISTÊNCIA DE INSCRIÇÃO LEGÍTIMA PREEXISTENTE. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
511
Carimbado Eletronicamente

PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que, em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais ajuizada em face de concessionária de energia elétrica, declarou a inexistência dos débitos e determinou o cancelamento das inscrições restritivas, mas julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais com fundamento na existência de outras anotações restritivas e na aplicação da Súmula 385 do STJ. O apelante sustenta que a inscrição promovida pela ré é anterior às demais restrições e que, reconhecida a inexistência do débito e a irregularidade da negativação, o dano moral deve ser indenizado. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em definir se a negativação indevida do consumidor, fundada em débito cuja origem e contratação não foram comprovadas pela fornecedora, gera dano moral indenizável quando não demonstrada a existência de inscrição legítima preexistente apta a atrair a incidência da Súmula 385 do STJ. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre concessionária de energia elétrica e consumidor submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois a ré se enquadra como fornecedora de serviços e o autor como consumidor. A fornecedora deve comprovar a existência de relação jurídica válida e a origem dos débitos imputados ao consumidor, não sendo exigível do autor a prova de fato negativo. A ausência de documento apto a demonstrar a contratação dos serviços e a origem dos débitos configura falha na prestação do serviço, consistente na cobrança e na negativação indevidas. A inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito enseja, em regra, dano moral presumido, por atingir a honra objetiva do consumidor e comprometer sua credibilidade perante o mercado. A Súmula 385 do STJ somente afasta a indenização por dano moral quando houver inscrição legítima e preexistente à anotação irregular impugnada, não bastando a mera existência de outras restrições no cadastro do consumidor. A análise da incidência da Súmula 385 do STJ exige a verificação da situação do consumidor no momento da inscrição, especialmente quanto à anterioridade e à legitimidade das demais anotações. A existência de registros posteriores não neutraliza o abalo decorrente da primeira negativação indevida, sobretudo quando a própria sentença reconhece que a ré não comprovou a contratação nem a origem do débito. A aplicação automática da Súmula 385 do STJ, sem exame da anterioridade e da legitimidade das demais inscrições, contraria sua ratio, pois a súmula não isenta o fornecedor que inaugura indevidamente a restrição creditícia do consumidor. A fornecedora responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em razão do risco do empreendimento, quando promove cobrança e negativação sem comprovar vínculo contratual. A indenização por dano

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
512
Carimbado Eletronicamente

moral deve compensar o lesado e desestimular a repetição da conduta ilícita, sem gerar enriquecimento sem causa, sendo razoável e proporcional a fixação em R$ 5.000,00 diante das circunstâncias do caso, da indevida restrição creditícia, do porte econômico da ré e dos parâmetros adotados pelo Tribunal. A reforma da sentença quanto aos danos morais impõe a redistribuição dos ônus sucumbenciais, pois o autor decaiu de parte mínima do pedido. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: 1. A negativação indevida de consumidor por débito cuja contratação e origem não são comprovadas pelo fornecedor configura falha na prestação do serviço e gera dano moral in re ipsa. 2. A Súmula 385 do STJ somente afasta a indenização por dano moral quando houver inscrição legítima e preexistente à anotação irregular impugnada. 3. Registros restritivos posteriores à negativação indevida não afastam a presunção de dano moral decorrente da primeira inscrição irregular.
(0002814-78.2022.8.19.0205 – APELAÇÃO - Des(a). SERGIO WAJZENBERG - Julgamento: 16/06/2026 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO)

A conta de tais fundamentos, o VOTO é no sentido de DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso, reduzindo para R$ 5.000,00 (cinco mil reais) a verba indenizatória.

Rio de Janeiro, 13 de outubro de 2026.

Marilia de Castro Neves Vieira
Desembargador Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ