Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
9ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 0007954-21.2021.8.19.0208
Apelante: Serasa S/A
Apelado: Rafael Alexandre de Souza Couto
Relatora: Desembargadora Maria Isabel Paes Gonçalves

A C Ó R D Ã O

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. SERASA. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA E FRAUDE. RESPONSABILIDADE DO ÓRGÃO MANTENEDOR DO CADASTRO. LIMITAÇÃO À OBSERVÂNCIA DOS DEVERES LEGAIS. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. COMPROVAÇÃO DA POSTAGEM. DESNECESSIDADE DE AVISO DE RECEBIMENTO. EXCLUSÃO DO APONTAMENTO APÓS COMUNICAÇÃO DA FRAUDE. AUSÊNCIA DE FALHA PRÓPRIA. RESPONSABILIDADE PELO APONTAMENTO INDEVIDO ATRIBUÍDA AO CREDOR. PEDIDOS IMPROCEDENTES EM RELAÇÃO À SERASA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela SERASA contra sentença que lhe atribuiu responsabilidade por inscrição do nome do autor em cadastro de inadimplentes decorrente de débito cuja origem foi impugnada sob alegação de fraude e inexistência de contratação com a empresa credora Mak Trip Viagens e Turismo Ltda. A recorrente sustenta que atua como órgão mantenedor das informações encaminhadas pelos credores, sem ingerência sobre a constituição ou legitimidade dos débitos, e que cumpriu o dever de notificação prévia, além de ter excluído posteriormente o apontamento após ser comunicada acerca da alegada fraude.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

MARIA ISABEL PAES GONCALVES:17531 Assinado em 22/10/2026 18:01:21
Local: GAB. DES(A). MARIA ISABEL PAES GONCALVES

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a SERASA, na condição de órgão mantenedor de cadastro de inadimplentes, responde pela legitimidade do débito informado pelo credor; e (ii) estabelecer se houve falha no cumprimento dos deveres legais de notificação prévia e exclusão do apontamento após a comunicação da alegada fraude.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O órgão mantenedor do cadastro de inadimplentes não tem o dever de investigar a origem ou a legitimidade da dívida informada pelo credor, cuja documentação possui presunção relativa de veracidade.
4. A responsabilidade do banco de dados restringe-se, em regra, ao cumprimento dos deveres legais que lhe são impostos, especialmente à comunicação prévia do consumidor antes da efetivação da inscrição, conforme o art. 43, § 2º, do CDC.
5. A SERASA comprovou o encaminhamento da notificação prévia ao consumidor antes da inscrição do apontamento, não se verificando irregularidade quanto ao cumprimento do dever previsto no art. 43, § 2º, do CDC.
6. O cumprimento da notificação prévia não exige comprovação do efetivo recebimento da correspondência pelo consumidor, sendo suficiente a demonstração de sua postagem para o endereço fornecido pelo credor.
7. Após ser comunicada pelo autor acerca da alegada fraude e da inexistência da contratação, a SERASA promoveu a exclusão da restrição de seus cadastros, afastando a alegação de manutenção indevida do registro após ciência da insurgência do consumidor.
8. A controvérsia principal reside na própria existência da relação jurídica entre o autor e a empresa credora, e não em falha atribuível à SERASA no cumprimento de suas obrigações legais.
9. Ainda que reconhecidas a inexistência do débito e a indevida negativação, eventual responsabilidade pelos danos suportados deve recair sobre quem deu causa ao apontamento indevido, e não sobre o órgão mantenedor que se limitou a registrar a informação

recebida e observou os deveres legais que lhe incumbiam.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso provido, para julgar improcedentes os pedidos em relação à apelante, com inversão da sucumbência.

Tese de julgamento: 1. O órgão mantenedor de cadastro de inadimplentes não responde pela origem ou legitimidade do débito informado pelo credor quando cumpre os deveres legais que lhe são impostos. 2. A obrigação de comunicação prévia prevista no art. 43, § 2º, do CDC é satisfeita mediante a comprovação da postagem da correspondência ao endereço fornecido pelo credor, sendo desnecessário o aviso de recebimento. 3. A exclusão do apontamento após a comunicação do consumidor acerca da alegada fraude afasta a responsabilidade do órgão mantenedor pela manutenção indevida do registro. 4. Reconhecida a inexistência do débito, eventual responsabilidade pelos danos decorrentes da negativação indevida deve ser atribuída a quem deu causa ao apontamento, quando inexistente falha própria do órgão mantenedor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 43, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 359; STJ, REsp nº 1.083.291/RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Segunda Seção, j. 09.09.2009, DJe 20.10.2009.

Vistos, relatados e discutidos este recurso de Apelação Cível n° 0007954-21.2021.8.19.0208, em que é apelante, J SERASA S/A, e apelado, RAFAEL ALEXANDRE DE SOUZA COUTO.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Nona Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Relatora.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
804
Carimbado Eletronicamente

Trata-se de apelação cível interposta por SERASA S/A, às e-fls. 707/718, contra a sentença, às e-fls. 699/703, proferida nos autos da ação declaratória cumulada com obrigação de fazer e indenizatória, nos seguintes termos:

> *.....“*
> *É O RELATÓRIO.*
> *DECIDO.*
>
> *O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, uma vez que a matéria é puramente de direito e as partes não requereram novas provas.*
>
> *Inexistem preliminares, já que rebatidas em saneamento.*
>
> *Inicialmente, impõe-se fixar a natureza consumerista da relação estabelecida. Embora a parte autora negue a existência de vínculo contratual com a primeira ré, cuja exclusão do polo passivo já restou homologada, ela figura como consumidora por equiparação, nos exatos termos do artigo 17 do Código de Defense do Consumidor (CDC), submetendo as atividades dos órgãos de proteção ao crédito ao microssistema consumerista.*
>
> *A controvérsia cinge-se à regularidade da inscrição desabonadora operada pela ré SERASA S/A em desfavor do autor, decorrente de suposto débito de R$ 657,00 (contrato nº 102044), indicado pela empresa Mak Trip Viagens e Turismo Ltda.*
>
> *O autor sustenta a inexistência de relação jurídica originária e de notificação prévia válida, acostando aos autos Boletim de Ocorrência policial que corrobora a sua insurgência imediata e a verossimilhança de suas alegações.*
>
> *Por se tratar de alegação de fato negativo, opera-se distribuição dinâmica da prova, transferindo-se à ré o encargo de comprovar a legitimidade do negócio que originou o apontamento ou, ao menos, a sua atuação diligente na conferência de dados, haja vista que o fornecedor assume os riscos inerentes à sua atividade econômica.*

ASSINADO DIGITALMENTE

Nesse passo, a tese de defesa fundada na condição de "mera depositária de informações" fornecidas por terceiros não subsiste no ordenamento consumerista.

Conquanto os arquivos de consumo se abasteçam de dados fornecidos por credores, os órgãos de proteção ao crédito detêm o dever de zelo, diligência e conferência mínima antes de macular o bom nome de um cidadão no mercado. A responsabilidade por fraudes ou inconsistências nas informações repassadas integra o risco do empreendimento.

Compulsando os autos, verifica-se que a ré não colacionou qualquer elemento probatório capaz de demonstrar a higidez do débito ou que tenha procedido à efetiva verificação da regularidade da dívida. Limitou-se a sustentar a regularidade formal do envio da correspondência prévia e a posterior exclusão do gravame.

Ocorre que a exclusão da anotação em momento posterior não apaga o fato de que o nome do demandante permaneceu indevidamente negativado por período relevante. A falta de prova da causa debendi impõe a declaração de inexistência do débito e do contrato a ele atrelado.

No tocante ao dano moral, este se configura in re ipsa na hipótese de inscrição ou manutenção indevida em cadastros de inadimplentes, prescindindo de prova do efetivo prejuízo, consoante torrencial jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. O abalo ao crédito, a angústia e o constrangimento sofridos pelo autor ao ter o acesso a cartão de crédito negado ultrapassam a esfera do mero aborrecimento cotidiano, atingindo diretamente seus direitos da personalidade.

Atentando-se aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao viés pedagógicopunitivo da condenação e à capacidade econômica da ré, fixa-se a indenização por danos morais na quantia de R$ 6.000,00 (seis mil reais), valor que se mostra adequado às especificidades do caso e ao padrão adotado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS AUTORAIS para:

a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica contratual e de todo e qualquer débito atrelado ao CPF da parte autora decorrente do contrato nº 102044;

b) Determinar a exclusão dos apontamentos restritivos de crédito em nome do autor referentes ao débito discutido nesta lide;

c) CONDENAR a ré SERASA S/A ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 6.000,00 (seis mil reais), com juros da inclusão indevida e correção monetária da publicação da sentença. A correção monetária deverá ser aplicada pelos índices do IPCA e os juros pela taxa Selic deduzido o índice de atualização monetária, nos termos da lei 14.905 de 28/06/2024 e da Resolução CMN 5171 de 29.08.24

Em razão da sucumbência, condeno a ré a pagar as taxas judiciárias, custas processuais, além de honorários de sucumbência, estes fixados em 15% do valor da condenação, valor que se justifica em razão da longa marcha processual.

P.R.I.
CUMPRA-SE.

Rio de Janeiro, 08 de julho de 2026.

Mauro Nicolau Júnior - Juiz de Direito"."Relatei. Decido.
.....

Irresignado, o apelante aponta que "*a sentença merece reforma, pois a fundamentação utilizada pelo MM. Juiz a quo para condenar a apelante Serasa está completamente equivocada, vez que: (i)não condiz que o entendimento jurisprudencial de nossos Tribunais, principalmente do STJ e (ii) foi em sentido completamente oposto ao conjunto fático probatório constante nos autos. Explica-se: Em primeiro lugar, a Serasa não possui ingerência quanto a existência e veracidade das dívidas, de modo que não pode ser responsabilizada".*

Sustenta que *"não deve ser condenada por suposta falta de comunicação prévia da dívida objeto da lide, quando restou cabalmente provado nestes autos, através de provas válidas, a postagem da carta comunicado para o endereço fornecido pela empresa credora. Não há que se falar que os documentos juntados pela Serasa, ora Apelante, não são hábeis a comprovar a postagem do comunicado, certo é que há nos autos prova inconteste a esse respeito".*

Menciona que "*não há que se falar em comprovação do recebimento do comunicado pela parte Apelada, ante a desnecessidade do envio da carta-comunicado com o aviso de recebimento – AR, tendo em vista a tese pacificada no julgamento do Recurso Repetitivo nº 1.083.291/RS, que resultou na edição da Súmula 404 do STJ*".

Consigna que "*não há que se falar em conduta culposa por parte da Apelante Serasa que seja passível de indenização, já que exerceu seu mister, nos exatos termos da legislação consumerista que disciplina sua atividade (artigo 43 e §§ do Código de Defesa do Consumidor)".*

Frisa que "*não bastasse a conduta inadimplente da parte Apelada, fato suficiente para afastamento dos danos morais, certo é que restou comprovado nos tópicos acima que a Serasa, com fundamento na Constituição Federal (art. 5º, incisos XIV e XXXIII) e na legislação infraconstitucional (art. 43, §1°, do CDC), atuou de forma correta, NÃO existindo qualquer vício na prestação do serviço".*

Por fim, requer "*o recebimento do presente recurso e seu provimento, para que seja reformada a r. sentença, julgando improcedentes os pedidos autorais em face desta Apelante. Ou, ainda, subsidiariamente, caso seja mantida a condenação em danos morais, seja reduzido o valor fixado, com reajuste da data dos juros de mora para a data de arbitramento da quantia indenizatória*".

Certidão cartorária, às e-fls. 768, acerca da tempestividade e preparo do recurso.

Contrarrazões da parte autora, às e-fls. 771/776, pelo desprovimento do recurso.

Certidão cartorária, às e-fls. 777, acerca da tempestividade das contrarrazões.

Manifestação da Procuradoria de Justiça, às e-fls. 786/787, informando não possuir interesse no feito.

É o Relatório.

No caso, conforme relatado, a recorrente sustenta que atua como mera depositária das informações encaminhadas pelos credores, não possuindo ingerência sobre a constituição ou a veracidade dos débitos apontados, de modo que sua responsabilidade estaria restrita à realização da prévia notificação do consumidor e à exclusão da anotação após o prazo legal de manutenção do registro.

De fato, a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça orienta-se no sentido de que não compete ao órgão mantenedor do cadastro de

inadimplentes investigar a origem ou a legitimidade da dívida informada pelo credor, porquanto a constituição do débito decorre de documentação produzida pelo próprio titular do crédito, revestida de presunção relativa de veracidade.

Nessa linha, a responsabilidade dos bancos de dados restringe-se, em regra, à observância dos deveres legais que lhes são impostos, especialmente a comunicação prévia ao consumidor antes da efetivação da inscrição, nos termos do artigo 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, entendimento sintetizado na Súmula nº 359 do STJ.

No caso concreto, a documentação acostada aos autos demonstra que a SERASA efetivamente encaminhou a notificação prévia ao consumidor antes da inscrição do apontamento restritivo, inexistindo irregularidade quanto ao cumprimento do dever previsto no art. 43, § 2º, do CDC.

Redarguindo-se, ainda, que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça encontra-se consolidada no sentido de que, para o cumprimento do dever previsto no art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, não se exige a comprovação do efetivo recebimento da correspondência pelo consumidor, sendo suficiente a demonstração de sua postagem para o endereço fornecido pelo credor.

Com efeito, no julgamento do REsp n.º 1.083.291/RS, submetido ao rito dos recursos repetitivos, a Segunda Seção do STJ firmou entendimento de que basta ao órgão mantenedor do cadastro comprovar o envio da comunicação prévia ao consumidor, sendo desnecessária a juntada de aviso de recebimento (AR), devendo a postagem ser realizada no endereço informado pelo credor. *In verbis*:

> .....
> *"Direito processual civil e bancário. Recurso especial. Inscrição em cadastro de proteção ao crédito. Prévia notificação. Desnecessidade de postagem da correspondência ao consumidor com aviso de recebimento. Suficiência da comprovação do envio ao endereço fornecido pelo credor. I- Julgamento com efeitos do art. 543-C, § 7º, do CPC. - Para adimplemento, pelos cadastros de inadimplência, da obrigação consubstanciada no art. 43, § 2º, do CDC, basta que comprovem a postagem, ao consumidor, da correspondência notificando-o quanto à inscrição de seu nome no respectivo cadastro, sendo desnecessário aviso de recebimento. -* ***A postagem deverá ser dirigida ao endereço fornecido pelo credor****. II- Julgamento do recurso representativo. - A Jurisprudência do STJ já se pacificou no sentido de não exigir que a prévia comunicação a que se refere o art. 43, § 2º, do CDC, seja promovida mediante carta com aviso de recebimento. - Não se conhece do recurso*

especial na hipótese em que o Tribunal não aprecia o fundamento atacado pelo recorrente, não obstante a oposição de embargos declaratórios, e este não veicula sua irresignação com fundamento na violação do art. 535 do CPC. Súmula 211/STJ. - O STJ já consolidou sua jurisprudência no sentido de que "a ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em cadastros de proteção ao crédito, prevista no art. 43, § 2º do CDC, enseja o direito à compensação por danos morais, salvo quando preexista inscrição desabonadora regularmente realizada." (Recurso Especiais em Processos Repetitivos nºs 1 .061.134/RS e 1.062.336/RS) Não se conhece do recurso especial quando o entendimento firmado no acórdão recorrido se ajusta ao posicionamento do STJ quanto ao tema. Súmula n.º 83/STJ. Recurso especial improvido.

(STJ - REsp: 1083291 RS 2008/0189838-6, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 09/09/2009, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 20/10/2009 RSSTJ vol. 38 p. 162)"

(grifado)

.....

Além disso, verifica-se que, após ser comunicada pelo autor acerca da alegada fraude e da inexistência da contratação com a empresa apontante, a restrição foi posteriormente excluída de seus cadastros, conforme demonstram os documentos apresentados em contestação (e-fls. 89/97).

Destacando-se que, na verdade, a controvérsia principal sequer reside na ausência de notificação prévia, tampouco na manutenção indevida do registro pela SERASA após ciência da insurgência do consumidor, mas sim na própria inexistência da relação jurídica originária supostamente firmada com a credora Mak Trip Viagens e Turismo Ltda.

Nessas circunstâncias, não se evidencia falha própria imputável à SERASA apta a justificar sua responsabilização civil.

Assim, ainda que reconhecida a inexistência do débito e a indevida negativação do nome do autor, a responsabilidade pelos danos eventualmente suportados deve recair sobre quem deu causa ao apontamento indevido, e não sobre o órgão mantenedor do cadastro que se limitou a proceder ao registro da informação recebida e observou os deveres legais que lhe incumbiam.

À conta de tais fundamentos, voto no sentido de ***dar provimento ao recurso, para julgar improcedentes os pedidos em relação à apelante. E, ante à inversão da sucumbência, condenar o apelado ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios à apelante em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida na origem.***

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargadora **MARIA ISABEL PAES GONÇALVES**
Relatora

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ