Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
372
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0003872-88.2021.8.19.0064

APELANTE: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.

APELADO 1: MARYSOL WITT ALMADA

APELADO 2: SERASA S A

RELATOR DES. VITOR MARCELO RODRIGUES

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MANUTENÇÃO INDEVIDA DE DADOS EM CADASTRO DE INADIMPLENTES APÓS QUITAÇÃO DE DÍVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que reconheceu a ocorrência de falha na prestação de serviços, em razão da manutenção indevida dos dados da consumidora em cadastro de inadimplentes após a quitação integral da dívida.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira incorreu em falha na prestação dos serviços ao manter os dados da consumidora negativados após a quitação da dívida e se tal conduta enseja a reparação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A manutenção dos dados da consumidora em cadastro de inadimplentes após a quitação da dívida caracteriza falha na prestação dos serviços, em desacordo com o prazo legal de cinco dias úteis previsto na Súmula 548 do STJ.

4. A ilicitude *in casu* não decorre da inscrição originária, mas da negligência em promover a baixa do apontamento desabonador no prazo devido.

5. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, e o dano moral é presumido, pois a negativação indevida ultrapassa o mero aborrecimento e afeta financeiramente o cotidiano do consumidor.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
VITOR MARCELO ARANHA AFONSO RODRIGUES:33927 Assinado em 25/09/2026 15:45:31
Local: GAB. DES. VITOR MARCELO ARANHA AFONSO RODRIGUES

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
373
Carimbado Eletronicamente

6. O valor fixado a título de danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não ensejando enriquecimento ilícito.

7. Tampouco há violação quanto à aplicação dos índices de correção monetária e juros previstos na legislação vigente.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, e 1.022; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 548; TJRJ, Súmula 343.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, ACORDAM os Desembargadores da 2ª Câmara de Direito Privado do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Certidão de Julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por BANCO SANTANDER BRASIL S.A., nos autos da ação indenizatória, cumulada com obrigação de fazer, ajuizada por MARYSOL WITT ALMADA, em face do banco apelante e de SERASA S A.

A sentença de fls. 307/311, proferida pelo Juízo da 1ª Vara da Comarca de Valença, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos termos a seguir expostos:

> "II) DA FUNDAMENTAÇÃO
>
> II.1) Da preliminar de Inépcia da inicial
>
> O réu, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, requer que seja acolhida preliminar de inépcia da inicial, alegando ausência de evidente falta

---

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
374
Carimbado Eletronicamente

de interesse de agir pelo fato da requerida não manter negativação em nome da requerente.

Não merece prosperar a preliminar de inépcia da inicial. A jurisprudência já sedimentou o entendimento de que só deve ser reconhecida a inépcia da petição inicial nas hipóteses do parágrafo único do art. 295 do Código de Processo Civil. Assim, não deve ser acolhida a preliminar quando for possível compreender o pedido e a causa de pedir. Esta é a posição do Superior Tribunal de Justiça reproduzida no seguinte julgado:
(...)

Superada a preliminar, passo a enfrentar o mérito da demanda.

II.2) Do Mérito

Preliminarmente, mister consignar que o feito já se encontra apto para julgamento, tudo na forma do artigo 355, inciso I, do CPC, uma vez que entendo haver elementos suficientes para a prolação de sentença definitiva de mérito, fundada em juízo de certeza, através do exercício de cognição exauriente, tendo as partes, inclusive, manifestado desinteresse em produzir outras provas.

Tratando-se a matéria aqui deduzida sobre relação de consumo, de acordo com o artigo 3º, § 2º, da Lei 8.078/90 (CDC), também conhecido como Código Consumerista, são aplicáveis as normas e princípios insculpidos na aludida lei.

Destaca-se, desde logo, o seu artigo 14, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, somente se eximindo de responsabilidade quando provar a existência de uma das hipóteses excludentes do nexo causal (artigo 14, § 3º, incisos I e II).

Observando-se a regra do artigo 14, do referido diploma, que consagra a responsabilidade objetiva, impõe-se o dever de indenizar quando evidenciado o defeito no serviço prestado.

Tem-se, portanto, que é necessário, no caso em tela, comprovar-se uma falha nos diversos serviços prestados pela instituição financeira ré, cuja conduta deve sempre se pautar pelos princípios da confiança, da boa-fé objetiva, da lealdade, objetivando que os seus clientes sempre alcancem os resultados esperados com a celebração dos contratos.

O inciso II, do § 3º, do artigo 14, da lei consumerista, impõe a responsabilidade civil objetiva ao fornecedor de serviço, salvo se comprovado que o defeito inexistiu ou que decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de fato de terceiro.

Dito isso, verifica-se nos autos que restou incontroversa a celebração de acordo entre a autora e o Banco réu para quitação da dívida e que houve atraso no pagamento das parcelas.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
375
Carimbado Eletronicamente

O réu, BANCO SANTANDER BRASIL S.A., em sua defesa, alega que após a realização do acordo, a parte autora realizou pagamentos atrasados, o que é comprovado pelos extratos juntados à fl. 18 e 235 e 236, o que culminou com o envio dos seus dados aos cadastros restritivos de crédito (fl. 15).

Já a segunda ré, SERASA S/A, comprovou que não houve qualquer vício na prestação do seu serviço, juntando aos autos comprovante de que encaminhou à parte autora comunicado (fl. 49), cumprindo o previsto no artigo 43, § 2° DO CDC. Esclareceu ainda que a comunicação foi prévia à disponibilização da dívida no cadastro de inadimplentes, visto que foi comunicado à parte autora no dia 07/10/2021, restando a dívida disponibilizada no cadastro de inadimplentes em 18/10/2021 (fl.47).

A autora comprovou que realizou o pagamento do débito no mesmo dia que recebeu a notificação do Serasa, 07/10/21, juntando comprovante à fl. 236, e que mesmo assim seu nome permaneceu negativado por dezenove dias úteis após o pagamento, já que a data da baixa de seus dados no Serasa se deu em 04/11/2021 (fl. 75).

Ressalte-se, que, na própria contestação, a ré Banco Santander, informa que procedeu à exclusão da negativação do nome da autora no dia 04/11/2021, juntando comprovante à fl.75. Portanto, é incontroverso também o fato de que a ré, Banco Santander, não observou o prazo de 5 dias úteis após o pagamento do débito para baixa da restrição creditícia em nome da autora, conforme súmula 548 do STJ:
(...)

Desta sorte, conclui-se que restaram incontestes os prejuízos suportados pela parte autora e advindos da falha na prestação dos serviços bancários, não se podendo olvidar que cabia à parte ré, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, comprovar que excluiu, no prazo legal, o registro da dívida em nome da parte autora dos cadastros restritivos de crédito.

Assim, provado pela parte autora a falha na prestação dos serviços, tudo em desacordo com a finalidade e as aspirações as quais o consumidor mantinha em seu íntimo, aliado ao fato de que a parte ré, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, não se desincumbiu de excluir sua responsabilidade, esta deve ser penalizada pelo vício de qualidade do serviço.

Assim, tem-se por caracterizado o ato ilícito, devendo o réu, Banco Santander, responder pelos danos causados à consumidora. Em consequência, a responsabilidade da ré SERASA deve ser afastada na forma do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC e da súmula 548 do STJ.

Faz jus a autora à exclusão do apontamento desabonador, bem como ao cancelamento de todo e qualquer débito em seu nome.

II.3) Do Dano Moral

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
376
Carimbado Eletronicamente

Danos morais, como regra, devem ser utilizados como instrumento de responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, ainda que modernamente se perceba um declínio da importância da clássica distinção entre responsabilidade contratual e extracontratual.

Em matéria de responsabilidade contratual, violação positiva do contrato, inadimplemento contratual, vícios ocultos, a concessão de danos morais somente deve ser deferida em casos excepcionais, quando presentes circunstâncias que indiquem violação de direitos da personalidade, ofensa à dignidade da pessoa humana, grave desconsideração para com a pessoa do outro contratante, ou ainda situações recorrentes (litígios de massa), a sugerir a invocação da função dissuasória da responsabilidade civil.

Não há que se cogitar na alegação de que está ausente a demonstração os danos causados, uma vez que no que concerne ao dano moral, para sua demonstração, basta apenas a comprovação dos fatos sobre os quais se assenta.

Desta sorte, conclui-se que é inegável que a parte autora se viu afetada em seu cotidiano pelo fato de ter ficado impossibilitada de usufruir o crédito no mercado, vendo seus dados mantidos nos cadastros restritivos, mesmo após a quitação de suas obrigações.

Ora, o fato do Banco réu não realizar a exclusão dos seus dados do SERASA, no prazo legal, mesmo após a quitação do débito , fez com que a autora sofresse danos de cunho moral em virtude da falha na prestação de serviços.

In casu, os danos suportados pela parte autora escapam à normalidade do cotidiano e interferem de modo intenso e duradouro no seu comportamento psicológico, desequilibrando seu bem-estar.

A esse respeito, saliente-se a lição do Desembargador Sergio Cavalieri Filho:
(...)

O dano moral indenizável é aquele decorrente de uma experimentação fática grave, invasivo da dignidade da criatura humana, o que se verifica no caso concreto com a prestação de serviço defeituoso.

Em tais circunstâncias, ao Magistrado se impõe a tarefa de, cum grano sallis, dosar o quantum indenizatório cabível, evitando-se o enriquecimento indevido e a banalização do dano moral, sem se olvidar, por outro lado, dos aspectos educativo e punitivo de que necessariamente deve se revestir a condenação dessa natureza.

Assim, não deve ser admitido o valor pleiteado a teor de dano moral, pelo que entendo que no caso dos autos, a quantia de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra razoável e proporcional aos danos suportados.

II. 4) Da tutela de urgência

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
377
Carimbado Eletronicamente

> Nos termos do artigo 300 do CPC, a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo. No aso dos autos a presença dos requisitos fora evidenciada, concedendo-se a medida de antecipação à fl. 30-31.
>
> Desta sorte, sobrevindo sentença de acolhimento parcial do pleito, a consequência lógica é a confirmação da concessão da tutela de urgência, uma vez que corroborada a presença dos requisitos, desta vez em sede de cognição exauriente, eis que findada a instrução processual cível.
>
> III) Do Dispositivo
>
> Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE em parte os pedidos contidos na inicial para, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, resolver o processo com apreciação de mérito, para condenar a parte ré, Banco Santander Brasil S.A:
>
> a) a compensar a parte autora por danos morais no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data, e sujeitos a juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados da citação.
>
> b) a manter a exclusão dos dados da autora dos cadastros de restrição de crédito, bem como se abster de realizar novos cadastros pela dívida ora questionada.
>
> Condeno a parte ré, Banco Santander Brasil S.A., ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios que fixo no patamar de 10% do valor do total da condenação.
>
> Condeno ainda a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono de SERASA S/A, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação.
>
> Transitado em julgado e certificados, dê-se baixa e arquivem-se."

Em face da sentença, o BANCO SANTANDER BRASIL S.A. opôs os embargos de declaração de fls. 316/319, rejeitados pela decisão de fls. 326.

Ainda irresignado, o referido banco interpôs a apelação de fls. 329/341, por meio da qual reitera que foi a conduta temerária e arbitrária da cliente, somada ao seu longo histórico de inadimplementos, que levou à negativação de seus dados, razão pela qual não pode a instituição financeira ser responsabilizada ou condenada ao pagamento de indenização por danos morais, tratando-se o caso de mero inadimplemento contratual e mínima ofensa/mero aborrecimento quotidiano.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
378
Carimbado Eletronicamente

Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório, a ser adequado à patamar mais justo e razoável e pela adequação da sentença às modificações dos índices de correção monetária e juros trazidas pela Lei nº 14.905/2024.

Apesar de intimados, os apelados não apresentaram contrarrazões (fls. 359).

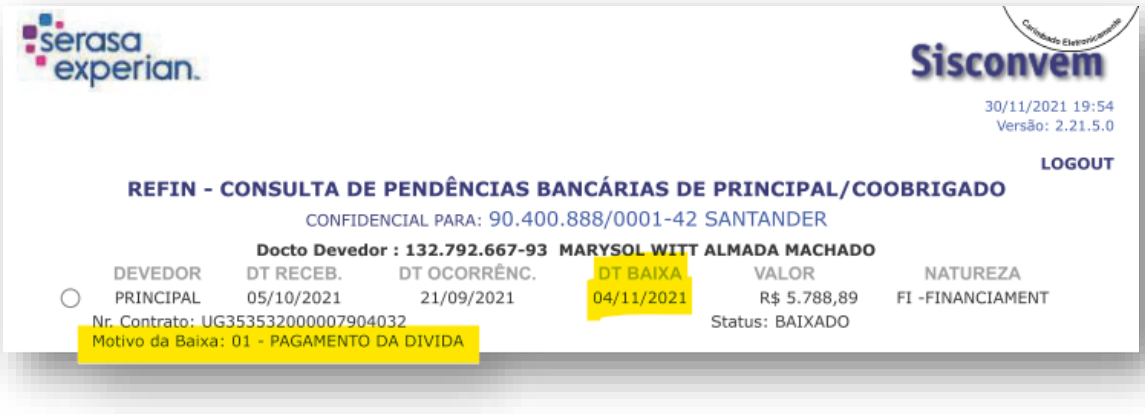
É o relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo e estão satisfeitos os demais requisitos de admissibilidade, razão pela qual deve ser conhecido.

Cinge a controvérsia recursal quanto a ocorrência – ou não – de falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira ré, que manteve os dados da consumidora negativados mesmo após a comprovação do pagamento integral da dívida.

Da atenta análise do feito, verifica-se que não há controvérsia quanto à data em que o BANCO SANTANDER BRASIL S.A. procedeu à baixa dos dados da consumidora do cadastro do órgão restritivo de crédito - SERASA S A –, qual seja: 04/11/2021.


serasa experian

Sisconvem

30/11/2021 19:54
Versão: 2.21.5.0

LOGOUT

REFIN - CONSULTA DE PENDÊNCIAS BANCÁRIAS DE PRINCIPAL/COOBRIGADO

CONFIDENCIAL PARA: 90.400.888/0001-42 SANTANDER

Docto Devedor : 132.792.667-93 MARYSOL WITT ALMADA MACHADO

DEVEDOR	DT RECEB.	DT OCORRÊNC.	DT BAIXA	VALOR	NATUREZA
PRINCIPAL	05/10/2021	21/09/2021	04/11/2021	R$ 5.788,89	FI -FINANCIAMENT

Nr. Contrato: UG3535320000079040 32
Status: BAIXADO
Motivo da Baixa: 01 - PAGAMENTO DA DIVIDA

Print extraído do documento acostado pela ré em fls. 191

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
379
Carimbado Eletronicamente

Tampouco há controvérsia com relação ao dia em que a autora, ora apelada, efetuou o pagamento da dívida: 07/10/2021 (fls. 235/237), restando comprovado, ainda, que as parcelas do empréstimo, até o mês de outubro de 2021 – período da negativação – estavam em dia (fls. 18/19):

SICOOB
SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL
PLATAFORMA DE SERVIÇOS FINANCEIROS DO SICOOB – SISBR

22/10/2021 **COMPROVANTE DE PAGAMENTO DE TÍTULO** 13:16:24

Cooperativa:	3260-3 / COOP CRED PROPR IND ROCHAS ORN CAL E CALCÁRIOS ES
Conta:	598763 / FM FARMA LTDA
Tipo documento:	Título

Linha digitável do título

03399.10317 78392.036576 65001.601049 7 87530000017635

Número Documento:	-
Nosso número:	-
Instituição Emissora:	033-BCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

Beneficiário

Nome Fantasia:	BANCO SANTANDER S/A
Nome/Razão Social:	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
CPF/CNPJ:	90.400.888/0001-42

Pagador

Nome Fantasia:	MARYSOL WITT ALMADA MACHADO
Nome/Razão Social:	MARYSOL WITT ALMADA MACHADO
CPF/CNPJ:	132.792.667-93
Data de Vencimento:	24/09/2021
Pagamento:	07/10/2021
Realizado:	07/10/2021 18:16
Documento:	176,35
Juros/Multa:	3,53
Desconto/Abatimento:	0,00
Pago:	179,88
Situação:	EFETIVADO
N. Agendamento:	10141281

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
380
Carimbado Eletronicamente

Parcela Nº	Vencimento	Situação	Valor(R$)
1	24/06/2020	PAGA	176,35
2	24/07/2020	PAGA	179,88
3	24/08/2020	PAGA	179,88
4	24/09/2020	PAGA	179,88
5	24/10/2020	PAGA	176,35
6	24/11/2020	PAGA	179,88
7	24/12/2020	PAGA	179,88
8	24/01/2021	PAGA	179,88
9	24/02/2021	PAGA	176,35
10	24/03/2021	PAGA	179,88
11	24/04/2021	PAGA	176,35
12	24/05/2021	PAGA	179,88
13	24/06/2021	PAGA	179,88
14	24/07/2021	PAGA	179,88
15	24/08/2021	PAGA	179,88
16	24/09/2021	PAGA	179,88
17	24/10/2021	PAGA	176,35
18	24/11/2021	A VENCER	176,35
19	24/12/2021	A VENCER	176,35
20	24/01/2022	A VENCER	176,35

Assim, ainda que a inscrição *per se* não tenha sido abusiva ou ilegal, tendo em vista os reiterados atrasos/inadimplementos da consumidora, é inequívoco que houve falha na prestação dos serviços quando, comprovada a quitação da dívida, a instituição financeira ré deixou de observar o prazo legal para promover a exclusão dos dados da autora do cadastro de inadimplentes.

Nesse sentido, inclusive, é consolidado o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça, conforme se verifica da Súmula nº 548:

> "Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito."

Oportuno ressaltar que o banco ora recorrente não nega a demora injustificada para providenciar a baixa da negativação dos dados da consumidora/apelada, se restringindo a afirmar que a inclusão do nome desta nos cadastros restritivos de crédito se deu em exercício regular de direito.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
381
Carimbado Eletronicamente

Em outras palavras, restou inequívoco que a ilicitude da conduta da instituição financeira apelante não repousa na inscrição originária do débito, mas, sim, na negligência em promover a tempestiva baixa do apontamento desabonador, em flagrante dissonância ao comando impositivo contido na citada Súmula 548 do STJ.

Nesta toada, ao contrário do que sustenta o banco apelante, tanto a sua responsabilidade quanto os danos morais se mostraram inegavelmente configurados, respectivamente, de forma objetiva e *in re ipsa*, haja vista que a negativação indevida ultrapassa o mero aborrecimento e tem repercussão extrapatrimonial.

Cita-se, neste ponto, o brilhante excerto extraído da sentença impugnada:

> "Não há que se cogitar na alegação de que está ausente a demonstração dos danos causados, uma vez que no que concerne ao dano moral, para sua demonstração, basta apenas a comprovação dos fatos sobre os quais se assenta.
>
> Desta sorte, conclui-se que é inegável que a parte autora se viu afetada em seu cotidiano pelo fato de ter ficado impossibilitada de usufruir o crédito no mercado, vendo seus dados mantidos nos cadastros restritivos, mesmo após a quitação de suas obrigações.
>
> Ora, o fato do Banco réu não realizar a exclusão dos seus dados do SERASA, no prazo legal, mesmo após a quitação do débito , fez com que a autora sofresse danos de cunho moral em virtude da falha na prestação de serviços.
>
> In casu, os danos suportados pela parte autora escapam à normalidade do cotidiano e interferem de modo intenso e duradouro no seu comportamento psicológico, desequilibrando seu bem-estar."

No tocante ao *quantum* reparatório arbitrado na origem, percebe-se que se mostra adequado à gravidade da situação e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem acarretar enriquecimento ilícito da parte, pelo que, em atenção à Súmula 343 deste Tribunal de Justiça, não merece qualquer reforma.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
382
Carimbado Eletronicamente

De igual modo, não prospera o argumento recursal de que o *decisum* de mérito deixou de observar as alterações trazidas pela Lei nº 14.905/2024, sobre os índices de correção monetária e juros, o que enseja o total desprovimento deste recurso de apelação.

Estando suficientemente esclarecidas e decididas as questões, anoto que eventuais embargos de declaração, nesta instância, deverão observar rigorosamente as hipóteses do art. 1.022 do CPC, ou para efeito de prequestionamento, não se admitindo renovação dos mesmos argumentos declinados no recurso de apelação ou em contrarrazões, sob pena de aplicação da sanção prevista no art. 1.026 do CPC.

Esclareço, finalmente, que eventual configuração de abuso do direito de recorrer, além da multa acima indicada, poderá ser aplicada multa por litigância de má-fé, com possível cassação do benefício da gratuidade de justiça.

Posto isso, **VOTO NO SENTIDO DE CONHECER E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo-se integralmente a sentença.

Majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em 5% (cinco por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §11º, do CPC, em favor da parte apelada/autora.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie, a Secretaria, a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e a respectiva baixa, no prazo máximo de 10 dias úteis, sem a necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

DESEMBARGADOR VITOR MARCELO RODRIGUES
RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ