APELAÇÃO CÍVEL Nº 0811787-24.2024.8.19.0203
APELANTE: BANCO BMG S.A.
APELADA: VANIR RIBEIRO BENTES CAMARÃO
ORIGEM: 11º NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 – INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E BANCÁRIAS (VARAS CÍVEIS DA CAPITAL)
RELATOR: DES. RENATO LIMA CHARNAUX SERTÃ

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ACORDO PARA PARCELAMENTO DE DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO. CANCELAMENTO. NEGATIVAÇÃO. CONSUMIDORA QUE SOLICITOU O BOLETO ANTES DO VENCIMENTO. IMPOSSIBILIDADE DE PAGAMENTO DECORRENTE DA NÃO LOCALIZAÇÃO DO ACORDO PELO PRÓPRIO CANAL DE ATENDIMENTO DO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

ACORDO QUE VINHA SENDO CUMPRIDO. PARCELA ANTERIOR PAGA COM UM DIA DE ATRASO E ACEITA PELO CREDOR. PRESTAÇÃO SUBSEQUENTE RECEBIDA ANTES DO VENCIMENTO. PROSSEGUIMENTO DA RELAÇÃO CONTRATUAL. INVIABILIDADE DE INVOCAR RETROATIVAMENTE O ATRASO ANTERIOR PARA JUSTIFICAR O CANCELAMENTO POSTERIOR DO ACORDO. BOA-FÉ OBJETIVA.

PARCELA DE DEZEMBRO DE 2023. CONSUMIDORA QUE PROCUROU O BANCO EM 19/12/2023 PARA OBTER BOLETO COM VENCIMENTO EM 23/12/2023. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVOU TER DISPONIBILIZADO MEIO EFICAZ PARA PAGAMENTO. AUSÊNCIA DE CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. CANCELAMENTO DO ACORDO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDOS.

DANO MORAL CONFIGURADO. SÚMULA Nº 89 DO TJRJ. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R$ 5.000,00. VALOR QUE NÃO SE MOSTRA DESPROPORCIONAL ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. SÚMULA Nº 343 DO TJRJ.

ASTREINTES. MULTA DIÁRIA FIXADA PARA O DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DE EXCLUIR A

RENATO LIMA CHARNAUX SERTA:16249 Assinado em 15/10/2026 18:31:00
Local: GAB. DES RENATO LIMA CHARNAUX SERTA

NEGATIVAÇÃO. RECURSO QUE, EQUIVOCADAMENTE, PARTE DA PREMISSA DE QUE A MULTA ESTARIA VINCULADA A DESCONTOS MENSAIS. AUSÊNCIA DE INCOMPATIBILIDADE ENTRE A OBRIGAÇÃO IMPOSTA E A PERIODICIDADE DA MULTA.

RECURSO DESPROVIDO.

RELATÓRIO

Cuida-se de apelação cível interposta pelo BANCO BMG S.A. contra sentença proferida nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com compensação por danos morais ajuizada por VANIR RIBEIRO BENTES CAMARÃO.

A autora sustentou que celebrou acordo para parcelamento de débito de cartão de crédito, vinha cumprindo as prestações e, ao solicitar a emissão do boleto referente a dezembro de 2023, foi informada de que a operação não poderia ser localizada. Alegou que o acordo foi posteriormente cancelado e seu nome inscrito em cadastro restritivo de crédito (ID 110880804).

A sentença da lavra do Exmº Juiz Marcio da Costa Dantas (ID 246243124) julgou a lide, nos seguintes termos: (...).

> Posto isso, JULGO PROCEDENTE(S) o(s) pedido(s), na forma do artigo 487, I, do Novo Código de Processo Civil, para CONDENAR o(s) Réu(s), solidariamente, a:
> 1) Promover a retirada da negativação do nome da parte autora, no prazo de dez dias, a contar da intimação, sob pena de multa diária de R$ 100,00 (cem) reais, DEFERINDO-SE A TUTELA DE URGÊNCIA neste ato, eis que presentes os requisitos do artigo 84 do CDC e 300 do CPC;
> 2) Reativar os termos do acordo objeto da demanda, referente às 20 (vinte) parcelas remanescentes no valor de R$ 111,07, devendo ser emitido boleto das parcelas devidas em até 20 dias a partir do trânsito, bem como informado ao autor todos os canais disponíveis para recebimento do documento, sob pena de ser considerada a dívida quitada;
> 3) Compensar os DANOS MORAIS vividos pela parte autora em R$ 5.000,00, com juros e correção pela SELIC, contados da intimação da sentença.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> Fixação de dano moral abaixo do que foi pedido não gera sucumbência recíproca.
> Custas pela parte Ré, observando-se as isenções legais, e condeno-a também em honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, na forma do artigo 85, § 4º, do Novo Código de Processo Civil.
> DETERMINO que seja promovida a EXCLUSÃO da negativação junto ao SERASA JUD e SPC JUD.
> Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos.
> PI

Inconformado, o réu apelou (IDs 251764113/251767101). Sustentou, inicialmente, que a multa diária seria incompatível com obrigação vinculada a descontos mensais, requereu a alteração da periodicidade das astreintes e sua limitação, sob pena de enriquecimento sem causa. No mérito, afirmou que o acordo foi descumprido pela autora mediante pagamento fora do vencimento e que a negativação constituiu exercício regular do direito de cobrança. Defendeu a inexistência de dano moral e requereu a improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, postulou a redução da indenização de R$ 5.000,00.

A autora apresentou contrarrazões no ID 259540309. Sustentou que procurou o banco para emissão do boleto antes do vencimento da parcela de dezembro de 2023, pelo mesmo canal utilizado anteriormente, mas o acordo já não era localizado pelo sistema. Defendeu a existência de falha na prestação do serviço, a irregularidade da negativação e a manutenção da indenização e da sentença.

É o relatório.

VOTO

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal, conheço do recurso.

A controvérsia consiste em definir se o cancelamento do acordo e a posterior negativação decorreram de inadimplemento imputável à consumidora ou de falha na prestação do serviço bancário. Discute-se, ainda, a configuração

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

e o valor do dano moral, bem como a adequação da multa diária estabelecida na sentença.

O recurso não merece provimento.

A relação jurídica é de consumo. A autora havia celebrado com o réu acordo nº 05850647, referente ao contrato nº 16279442, pelo qual o débito foi parcelado mediante entrada de R$ 111,07 e outras 23 prestações mensais do mesmo valor. A documentação dos autos demonstra que o acordo vinha sendo cumprido (ID 110880804).

Como se sabe, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva. Dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

> Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
> (...)
> § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
> I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
> II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Para que a instituição bancária seja eximida de responsabilidade deve demonstrar a ausência de defeito ou a ocorrência de alguma excludente de responsabilidade.

No caso concreto, o defeito do service foi comprovado e não foi demonstrada qualquer excludente.

É certo que uma prestação anterior do acordo, com vencimento em 23/10/2023, foi paga em 24/10/2023. O dado, entretanto, não autoriza a conclusão pretendida pelo apelante. O pagamento de R$ 111,07 foi recebido pela instituição financeira e o acordo continuou a ser executado. A parcela

seguinte, com vencimento em 23/11/2023, foi paga antecipadamente em 10/11/2023 e igualmente recebida pelo Banco (ID 110882302).

A aceitação da prestação extemporânea, seguida do regular recebimento da parcela seguinte, evidencia que o Banco manteve o acordo em vigor. Não poderia, posteriormente, valer-se daquele atraso isolado para justificar o cancelamento do parcelamento, sem qualquer demonstração de que assim tivesse procedido no momento oportuno.

A conclusão decorre também da boa-fé objetiva, expressamente prevista no Código Civil:

> Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

A situação relativa à prestação de dezembro é ainda mais clara. A parcela venceria em 23/12/2023. A autora procurou o canal de atendimento do Banco em 19/12/2023, portanto antes do vencimento, para obter o boleto. O atendimento, contudo, informou não localizar a operação. Esse elemento foi expressamente considerado na sentença a partir do documento de ID 134426672.

A autora, portanto, não permaneceu inerte até o vencimento. Manifestou previamente a intenção de pagar e procurou o meio disponibilizado pelo próprio fornecedor. A instituição financeira, por sua vez, não comprovou ter disponibilizado o boleto por outro meio, indicado canal eficaz para pagamento ou demonstrado que a impossibilidade de localizar o acordo decorreu de fato imputável exclusivamente à consumidora.

Não se mostra legítimo criar ou manter obstáculo ao pagamento e, em seguida, invocar a ausência desse mesmo pagamento para cancelar o acordo e promover a negativação. A ausência de quitação da parcela de dezembro, nessas circunstâncias, não caracteriza inadimplemento imputável à autora.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

A tese de exercício regular do direito, portanto, não prospera. O direito de negativar pressupõe dívida regularmente exigível e mora imputável ao devedor. No caso, a anotação decorreu do cancelamento de acordo cujo cumprimento foi inviabilizado pelo próprio serviço bancário.

Configurada a irregularidade da inscrição, incide a Súmula nº 89 deste Tribunal, cujo teor é:

> 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 DA PROPORCIONALIDADE.

O dano moral, portanto, decorre da própria inscrição indevida, não sendo necessária prova de repercussão concreta adicional. A alegação recursal de inexistência de situação vexatória não afasta a reparação.

O valor de R$ 5.000,00 também deve ser mantido. A quantia é compatível com as circunstâncias do caso, notadamente o cancelamento do acordo, a impossibilidade de pagamento da prestação pelos meios disponibilizados pelo próprio credor e a subsequente restrição creditícia. Não se revela excessiva nem apta a gerar enriquecimento sem causa.

Aplica-se, ainda, a Súmula nº 343 deste Tribunal:

> 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.

Também não procede a insurgência relacionada às astreintes.

O Banco desenvolveu sua argumentação a partir da premissa de que a multa teria sido fixada para impedir descontos mensais em benefício da autora. A sentença, entretanto, não contém tal comando. A multa diária de R$ 100,00

foi fixada para compelir o réu a retirar a negativação no prazo de dez dias (ID 246243124).

Não há, portanto, a alegada incompatibilidade entre multa diária e obrigação de periodicidade mensal. A argumentação recursal não corresponde ao conteúdo do pronunciamento impugnado. Tampouco se verifica, neste momento, enriquecimento sem causa, pois se trata apenas de medida coercitiva condicionada ao eventual descumprimento da ordem judicial.

Assim, os elementos dos autos demonstram que a autora vinha cumprindo o parcelamento, procurou a instituição financeira antes do vencimento da prestação de dezembro e não efetuou o pagamento porque o próprio canal de atendimento não localizou o acordo. O Banco não demonstrou causa legítima para o cancelamento nem culpa exclusiva da consumidora. Correta, por conseguinte, a sentença ao determinar o restabelecimento do ajuste, a exclusão da negativação e a compensação pelo dano moral.

Ante todo o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo integralmente a sentença.

Majoram-se, os honorários advocatícios de 10% para 12% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital

RENATO LIMA CHARNAUX SERTÃ
Desembargador Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ