Apelação Cível nº 0811982-34.2023.8.19.0206

(08)4.
Apelantes: 1 - EBAZAR COM BR LTDA

2 - Thais Cardoso de Oliveira Santos

Apelados: Os mesmos.

Relator: Des. Camilo Ribeiro Rulière.

A C Ó R D Ã O

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas Pelo réu e pela autora contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, declarando inexigíveis os débitos impugnados e condenando a ré ao pagamento de indenização no valor de R$ 8.000,00.

CAMILO RIBEIRO RULIERE:8874 Assinado em 11/08/2026 11:10:25
Local: GAB. DES CAMILO RIBEIRO RULIERE

2. A autora sustenta desconhecer as operações que originaram a inscrição de seu nome em cadastro restritivo de crédito, alegando ausência de comunicação prévia acerca das irregularidades apontadas pela ré. Pretende a majoração do valor arbitrado a título de danos morais.

3. A ré defende a regularidade das operações e a inexistência de falha na prestação do serviço.

II. Questões em discussão

4. Há duas questões em discussão: (i) verificar a existência de falha na prestação do serviço e a regularidade dos débitos que ensejaram a negativação do nome da autora; e (ii) analisar a adequação do valor fixado a título de indenização por danos morais.

III. Razões de decidir

5. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Incumbia à ré demonstrar a regularidade da contratação e a legitimidade dos débitos que fundamentaram a inscrição restritiva. Contudo, os documentos apresentados não são suficientes para comprovar a efetiva utilização dos serviços ou a contratação das operações questionadas, limitando-se a elementos cadastrais incapazes de vincular a autora aos débitos impugnados.

7. Não comprovada a origem da dívida nem afastada a falha na prestação do serviço, mantém-se o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos e da irregularidade da negativação promovida pela ré.

8. A inscrição indevida em cadastro restritivo de crédito configura dano moral indenizável, sendo desnecessária a comprovação de prejuízo concreto.

9. O valor fixado na sentença, de R$ 8.000,00, mostra-se adequado às peculiaridades do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa ou se revelar insuficiente à compensação dos danos suportados.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recursos conhecidos e desprovidos.

Tese de julgamento: "*1. Compete ao fornecedor comprovar a regularidade da contratação e a legitimidade do débito que ensejou a inscrição do consumidor em cadastro restritivo de crédito. 2. A ausência de comprovação da origem da dívida caracteriza falha na prestação do serviço e enseja indenização por danos morais. 3. O valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, mantendo-se o montante fixado quando adequado às circunstâncias do caso concreto.*"

Dispositivos relevantes citados: artigos 2º, 3º e 14, caput e parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor; artigos 373, incisos I e II, e 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

Apelação Cível nº 0811982-34.2023.8.19.0206

Relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível oriundos do Juízo de Direito da 1ª Vara Cível da Regional de Santa Cruz – Comarca da Capital do Rio de Janeiro, em que são apelantes EBAZAR COM BR LTDA e Thais Cardoso de Oliveira Santos e apeladas as mesmas partes.

Acordam os Desembargadores que compõem a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça, por unanimidade de seus votos, em negar provimento às Apelações, nos termos do Acórdão.

Trata-se de Apelações interpostas, respectivamente, por EBAZAR COM BR LTDA (indexador 45) e por Thais Cardoso de Oliveira Santos (indexador 46) alvejando Sentença de indexador 44, que, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Danos Morais proposta pela segunda apelante, foi proferida nos seguintes termos:

> *"Pelo exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para:*
> *(a) DECLARAR inexistência dos débitos nos valores de R$ 124,00, R$ 81,28 e R$ 81,39, referentes aos contratos n. CC-46691036, CC46682079 e CC-50524673, existentes em nome da autora;*
> *(b) DETERMINAR a exclusão dos dados da autora dos cadastros restritivos de crédito em relação às anotações declaradas inexistentes no item anterior. Proceda-se.*
> *(c) CONDENAR a ré ao pagamento de indenização a título de dano moral no patamar de R$ 8.000,00 (oito mil reais), com incidência de juros legais a partir da citação, na forma do art. 406, §1º do Código Civil, até a data da sentença, quando incidirá apenas a Taxa Selic de forma integral, a*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> *qual englobará os juros de mora e a correção monetária devida a contar do arbitramento.*
> *Condeno a ré ao pagamento das despesas processuais e ao pagamento de honorários advocatícios no percentual de 10% sobre o proveito econômico.*
> *Publique-se. Intime-se."*

Irresignada, a ré interpôs Apelação requerendo a reforma da Decisão para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais. Sustenta ter agido no exercício regular de direito ao promover a cobrança e a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito, afirmando que a negativação decorreu de inadimplemento imputável à própria demandante.

Por sua vez, a autora requer a majoração da indenização por danos morais, em razão da alegada cobrança indevida e da inscrição irregular.

Contrarrazões nos indexadores 51 e 52.

Relatados, decido.

Cuida-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais, com pedido de tutela antecipada, ajuizada por Thais Cardoso de Oliveira Santos em face de EBAZAR COM BR LTDA., objetivando o reconhecimento da inexigibilidade do débito impugnado, a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A autora narra ser usuária da plataforma Mercado Livre e que, em 2021, constatou o bloqueio de sua conta, sem prévia comunicação, devido a suposta irregularidade. Afirma que, ao solicitar crédito em dezembro de 2022, constatou que seu nome fora inserido em cadastros de restrição ao crédito em decorrência de débitos vinculados à ré, embora desconhecesse a origem da cobrança.

Diante disso, ajuizou a presente demanda, sustentando a inexistência da relação jurídica e a irregularidade da negativação.

Sobreveio Sentença de procedência, que reconheceu a falha na prestação do serviço, diante da ausência de comprovação de que a autora teria realizado as compras questionadas, tendo sido a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 8.000,00.

Irresignada, a ré interpôs Apelação requerendo a reforma da Decisão para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais, pois agiu no exercício regular de direito ao promover a cobrança e a inscrição do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito, afirmando que a negativação decorreu de inadimplemento imputável à própria demandante.

Por sua vez, a autora, em suas razões recursais, requer a majoração da indenização por danos morais, em razão da alegada cobrança indevida e da inscrição irregular.

É inegável que o presente caso versa sobre relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual incide a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 da legislação consumerista.

Nesse contexto, cabia à ré demonstrar a regularidade da contratação que ensejou a negativação, bem como a efetiva utilização dos serviços pela autora.

Contudo, a demandada não se desincumbiu do encargo probatório, limitando-se a apresentar documentos que não comprovam a contratação ou a legitimidade dos débitos questionados.

Conforme se observa dos indexadores 11, 12 e 13, os documentos juntados consistem em fotografias (*selfies*) e cópia de documento de identidade, sem qualquer elemento capaz de vincular a autora às transações impugnadas, podendo, inclusive, decorrer do próprio cadastro realizado na plataforma Mercado Livre, cuja titularidade é reconhecida pela demandante.

Assim, ausente comprovação da origem do débito e da regularidade da cobrança, não restou demonstrada qualquer das hipóteses excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, tampouco fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, na forma do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e a irregularidade da inscrição promovida pela ré, impõe-se a manutenção da Sentença quanto ao dever de indenizar. A negativação indevida do nome da autora em cadastros restritivos de crédito configura dano moral indenizável, independentemente da comprovação de prejuízo concreto, por decorrer da própria violação aos direitos da personalidade.

No tocante ao valor arbitrado, porém, não merece acolhimento o recurso da autora.

A indenização fixada em R$ 8.000,00 mostra-se adequada às circunstâncias do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem implicar enriquecimento sem causa ou se revelar insuficiente para compensar os transtornos decorrentes da conduta ilícita.

Portanto, deve ser mantida integralmente a Sentença, inclusive quanto ao montante indenizatório fixado, desprovendo-se o recurso da autora.

Por fim, mantida a Sentença e desprovidos ambos os recursos, descabe a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, nos termos do artigo 85, parágrafo 11 do Código de Processo Civil.

Assim, nega-se provimento às Apelações, nos termos do Acórdão.

Rio de Janeiro, 06 de agosto de 2026.

Desembargador **CAMILO RIBEIRO RULIÈRE**
Relator