



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Terceira Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

Apelante: Ampla Energia e Serviços S.A.

Apelado: Hugo Henrique Gabriel de Oliveira

Relatora: Des. Tereza Cristina Sobral Bittencourt Sampaio

ACÓRDÃO

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. INCLUSÃO DO NOME DO AUTOR NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA PARTE RÉ. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Sentença que julgou procedente o pedido inicial, reconheceu a falha na prestação de serviço, declarou inexistente o débito impugnado, condenou o Réu, ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 a título de dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Cinge-se a controvérsia em verificar a regularidade da inscrição do nome do Autor nos cadastros restritivos de crédito, promovida pelo Réu em razão de suposto débito decorrente do não pagamento da fatura no valor de R\$ 125,20, com vencimento em 25/08/2024, bem como a eventual configuração de dano moral indenizável em decorrência da referida conduta.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Da análise do conjunto probatório, verifica-se que o débito que fundamentou a restrição creditícia foi devidamente quitado na mesma data do vencimento, conforme comprovante acostado à petição inicial (index 157174231), ou seja, antes da efetivação da inscrição do nome do Autor nos órgãos de proteção ao crédito. Tal circunstância evidencia, em princípio, a irregularidade da anotação promovida pelo Réu.

4. Com efeito, o Autor demonstrou a quitação da obrigação referente à fatura com vencimento em 25/08/2024, documento que se mostra suficiente para afastar a existência de inadimplemento capaz de justificar a restrição cadastral.

5. Por outro lado, incumbia ao Réu comprovar a legitimidade da anotação restritiva realizada, ônus do qual não se desincumbiu. Embora tenha sustentado a exigibilidade da cobrança em razão do consumo realizado na unidade consumidora, deixou de apresentar elemento capaz de afastar a comprovação do pagamento apresentada pelo Autor.



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

6. Observa-se, ainda, que tanto na contestação quanto nas razões recursais, a parte Ré limitou-se a afirmar que “apesar de a parte autora alegar não concordar com a inscrição realizada em seu nome, certo é que a fatura de consumo é devida, ante o consumo efetuado na unidade, estando a mesma ausente de pagamento”, sem, contudo, apresentar qualquer esclarecimento específico acerca da quitação informada na petição inicial.

7. Assim, verifica-se que o Apelante não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, uma vez que não apresentou qualquer elemento de prova capaz de demonstrar a existência do débito que ensejou a cobrança e a consequente inscrição do nome do Autor nos cadastros restritivos de crédito.

8. Desse modo, evidencia-se, no caso concreto, a ocorrência de falha na prestação do serviço, impondo-se a responsabilização do Réu pelos danos morais decorrentes da indevida negativação.

9. Destaque-se que o dano moral é *in re ipsa*, dispensando a prova do sofrimento físico ou psíquico causado pelo ato ilícito praticado pelo fornecedor de serviços, e na hipótese, consubstancia-se na inserção, indevida, do nome do consumidor nos cadastros restritivos de crédito, em razão de dívida regularmente quitada, o que configura falha no serviço, na medida em que deixou de adotar as medidas de cautela necessárias para evitar esse tipo de falha.

10. Quanto ao inconformismo do Réu-Apelante com o *quantum* arbitrado a título de danos morais, merece prosperar parcialmente sua irresignação.

11. Convém salientar que o montante da reparação por dano moral não deve ser tão alto a ponto de implicar enriquecimento exacerbado, nem tão baixo a ponto de estimular a prática do ilícito. Deve o magistrado, ao revés, considerar as circunstâncias do caso concreto, adequando o valor fixado aos já mencionados princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

12. Por tais razões, e considerando os argumentos acima mencionados, bem como as reiteradas decisões proferidas por esta Câmara e Tribunal, entendo que a referida compensação deve ser reduzida para R\$5.000,00 (cinco mil reais), sendo tal valor adequado para reparar os transtornos narrados na inicial, estando, ainda, compatível como média praticada pelo Tribunal.

IV. DISPOSITIVO

13. Apelo conhecido e, no mérito, parcialmente provido.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Terceira Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

Vistos, relatados e discutidos estes autos do processo nº **0802627-24.2024.8.19.0025**, de que são partes as acima mencionadas **ACORDAM** os Desembargadores da Décima Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **em julgar o presente feito nos termos da certidão de julgamento.**

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer C/C Danos Morais proposta por **Hugo Henrique Gabriel de Oliveira** em face de **Ampla Energia e Serviços S.A.**, objetivando, em sede de tutela de urgência, a exclusão do seu nome dos cadastros restritivos de crédito. No mérito, pleiteia a confirmação da tutela e a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Adoto, na forma regimental, o relatório da sentença que assim dispõe:

“Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais proposta por HUGO HENRIQUE GABRIEL DE OLIVEIRA em face AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A., ambos qualificados na inicial.

Afirma a parte autora que é cliente da parte ré e sempre manteve seu pagamento de faturas em dia, sendo que em novembro do corrente ano fora surpreendido com uma negativação indevida em seu nome. Requer antecipação de tutela para retirada da negativação constante em seu nome.

Decisão que deferiu a gratuidade de justiça à parte autora, bem como indeferiu a gratuidade de justiça, id. 157741733.

Contestação, sem preliminar, pugnando pela improcedência do pedido, id. 163455421.

Manifestação da parte autora, id. 184166477.

Manifestação da parte ré, informando que não há provas a serem produzidas, id. 188623631.

Decisão que inverteu o ônus da prova em favor da parte autora, id. 203183573.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Terceira Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

Manifestação do réu, informando que não há provas a serem produzidas, pelo julgamento do feito, id. 209142200.

Saneamento do feito no id. 267192209.

Alegações finais das partes nos ids. 270110949 e 272223718.

RELATEI”.

Não havendo provas a produzir, o Juízo proferiu sentença (index 272804855), julgando procedente o pedido autoral, nos seguintes termos:

“... Pelo exposto, resolvendo o mérito, nos termos do art.487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO CONDENAR a Ré a PAGAR à parte Autora a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), como compensação pelos danos morais sofridos, corrigidos monetariamente e com incidência de juros da data desta sentença, observada a regra do parágrafo único do art. 389 do Código Civil quanto a correção monetária e a incidência dos juros de mora serão calculados na forma do art. 406, § 1º do mesmo diploma legal. DECLARO ainda por sentença a inexistência do débito referente à conta 07/2024. DETERMINAR que a ré retire o nome da parte Autora dos bancos de dados de proteção ao crédito quanto ao débito impugnado nos autos. A fim de conferir efetividade à medida, oficie-se, nos termos do Enunciado 144 da Súmula Tribunal de Justiça, ao SCPC, para que retire o nome da parte autora de seu banco de dados de restrição de crédito, com relação aos débitos mencionados acima, devendo indicar, em resposta, por qual período permaneceu negativado. Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação na forma do art. 85, § 2º do CPC.”

Apelação interposta pelo Réu (index 282011560), na qual sustenta, em síntese, a regularidade da cobrança referente à fatura objeto da demanda, ao fundamento de que não houve o respectivo pagamento pelo Autor, apesar da efetiva utilização do serviço disponibilizado na unidade consumidora. Afirma que a inadimplência verificada legitimou a inscrição do CPF do demandante nos cadastros





Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

restritivos de crédito, inexistindo ilicitude na conduta adotada pela concessionária. Defende, portanto, a legalidade da cobrança e da negativação realizada, porquanto amparadas na existência de débito pendente e na legislação aplicável.

Pugna, ao final, pelo provimento do recurso, pelo provimento do recurso, para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na petição inicial ou, subsidiariamente, seja reduzido o valor fixado a título de indenização por danos morais.

Contrarrazões apresentadas no index 285480759.

É o relatório. V O T O.

Inicialmente, constato a presença dos requisitos de admissibilidade necessários ao conhecimento deste recurso. Isto porque a parte Ré, ora apelante, recolheu corretamente as custas (index 284184942) e o recurso foi interposto dentro do prazo (index 284190163); observados os requisitos da “regularidade formal”, do “cabimento” e do “interesse recursal”.

Logo, constatada a presença dos requisitos de admissibilidade na forma prevista no CPC. Quanto aos efeitos, recebo o recurso de apelação em seus regulares efeitos.

A lide encontra amparo no CDC, porquanto autor e réu inserem-se, respectivamente, no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos artigos 2º e 3º, caput, do CDC. Ademais, deve-se ter em mente que estamos diante de uma relação entre desiguais, a impor o império do diploma consumerista, de modo a restabelecer o equilíbrio e simetria nos polos da demanda.

Cinge-se a controvérsia em verificar a regularidade da inscrição do nome do Autor nos cadastros restritivos de crédito, promovida pelo Réu em razão de suposto débito decorrente do não pagamento da fatura no valor de R\$ 125,20, com vencimento



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

em 25/08/2024, bem como a eventual configuração de dano moral indenizável em decorrência da referida conduta.

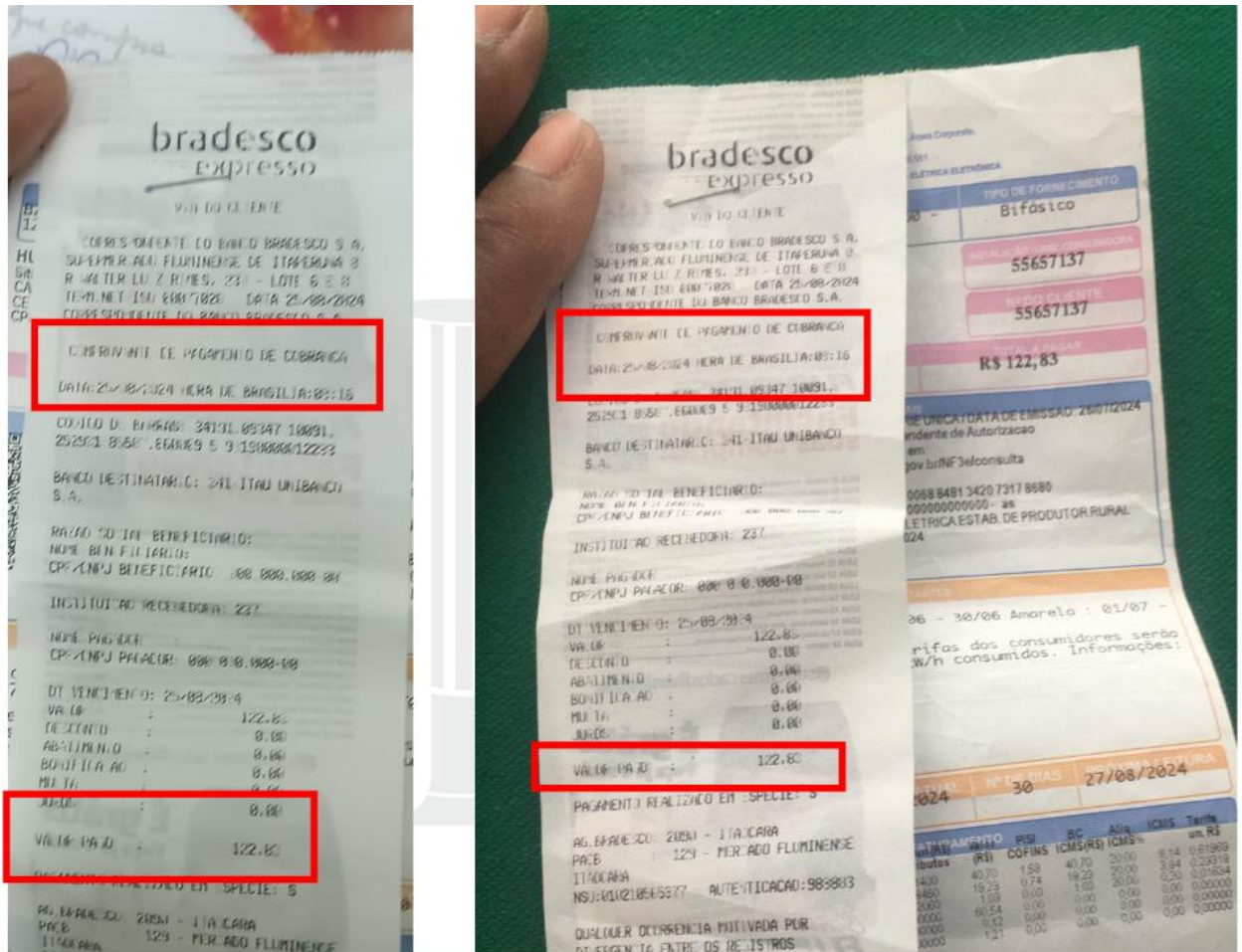
No caso concreto, sustenta o Apelado que somente tomou ciência, em novembro de 2024, da inscrição de seu nome nos cadastros restritivos de crédito em razão do débito ora discutido. Afirma que a referida fatura foi devidamente quitada na própria data de vencimento, inexistindo, portanto, inadimplemento capaz de legitimar a negativação promovida pela parte Apelante.

O Réu, em suas razões recursais, reitera os argumentos apresentados em sede de contestação, sustentando a ausência de comprovação do pagamento da fatura e defendendo a regularidade da inscrição realizada. Alega, ainda, que não praticou qualquer ato ilícito, tampouco houve demonstração de violação a direitos da personalidade capaz de justificar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Ao final, requer a improcedência dos pedidos formulados na inicial ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a esse título.

Diante dos fatos e das provas produzidas nos autos, o Juízo *a quo* reconheceu a falha na prestação de serviço, declarou inexistente o débito impugnado, condenou o Réu, ao pagamento da quantia de R\$10.000,00 a título de dano moral.

Da análise do conjunto probatório, verifica-se que o débito que fundamentou a restrição creditícia foi devidamente quitado na mesma data do vencimento, conforme comprovante acostado à petição inicial (index 157174231), ou seja, antes da efetivação da inscrição do nome do Autor nos órgãos de proteção ao crédito. Tal circunstância evidência, em princípio, a irregularidade da anotação promovida pelo Réu.

Vejamos:



Com efeito, o Autor demonstrou a quitação da obrigação referente à fatura com vencimento em 25/08/2024, documento que se mostra suficiente para afastar a existência de inadimplemento capaz de justificar a restrição cadastral.

Por outro lado, incumbia ao Réu comprovar a legitimidade da anotação restritiva realizada, ônus do qual não se desincumbiu. Embora tenha sustentado a exigibilidade da cobrança em razão do consumo realizado na unidade consumidora, deixou de apresentar elemento capaz de afastar a comprovação do pagamento apresentada pelo Autor.



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

Observa-se, ainda, que tanto na contestação quanto nas razões recursais, a parte Ré limitou-se a afirmar que “apesar de a parte autora alegar não concordar com a inscrição realizada em seu nome, certo é que a fatura de consumo é devida, ante o consumo efetuado na unidade, estando a mesma ausente de pagamento”, sem, contudo, apresentar qualquer esclarecimento específico acerca da quitação informada na petição inicial.

A responsabilidade do Réu é objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõe a exercer alguma atividade de fornecimento de bens e serviços respondem pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, na forma do art. 14, *caput*, da Lei no 8.078/90.

Assim, verifica-se que o Apelante não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, uma vez que não apresentou qualquer elemento de prova capaz de demonstrar a existência do débito que ensejou a cobrança e a consequente inscrição do nome do Autor nos cadastros restritivos de crédito.

Desse modo, evidencia-se, no caso concreto, a ocorrência de falha na prestação do serviço, impondo-se a responsabilização do Réu pelos danos morais decorrentes da indevida negativação.

Destaque-se que o dano moral é *in re ipsa*, dispensando a prova do sofrimento físico ou psíquico causado pelo ato ilícito praticado pelo fornecedor de serviços, e na hipótese, consubstancia-se na inserção, indevida, do nome do consumidor nos cadastros restritivos de crédito, em razão de dívida regularmente quitada, o que configura falha no serviço, na medida em que deixou de adotar as medidas de cautela necessárias para evitar esse tipo de falha.



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

O STJ já decidiu que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes caracteriza o dano moral como presumido e, dessa forma, dispensa a comprovação mesmo que a prejudicada seja pessoa jurídica.

Os danos morais, portanto, são devidos diante do fato ocorrido, que causou aborrecimento e constrangimento que exorbitaram aos parâmetros da normalidade.

Quanto ao inconformismo do Réu-Apelante com o *quantum* arbitrado a título de danos morais, merece prosperar parcialmente sua irresignação.

Observa-se que inexistem critérios legais acerca de sua fixação, devendo ser o mesmo arbitrado pelo juiz, de acordo com a sua convicção, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo certo que o verbete nº 89, da Súmula deste Tribunal, aduz que:

“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.”

Assim, deve o Judiciário estar atento aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, não se afastando, ainda, do caráter punitivo-pedagógico da condenação, em consonância com o postulado da vedação ao enriquecimento sem causa, de modo que a sua fixação sirva de desestímulo ao autor do ato danoso, mas, ao mesmo tempo, não gere o enriquecimento sem causa do consumidor.

Insta ressaltar que, o art. 5º, V, da Constituição da República, assegurou a indenização por dano moral, mas não estabeleceu os parâmetros para a fixação deste valor. Entretanto, esta falta de parâmetro não pode levar ao excesso. Em razão disso, havendo dano moral, a sua reparação deve observar os limites de razoabilidade e proporcionalidade, a justa compensação pelos danos causados à parte Autora, de forma a atender ao caráter punitivo-pedagógico.



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

Convém salientar que o montante da reparação por dano moral não deve ser tão alto a ponto de implicar enriquecimento exacerbado, nem tão baixo a ponto de estimular a prática do ilícito. Deve o magistrado, ao revés, considerar as circunstâncias do caso concreto, adequando o valor fixado aos já mencionados princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Por tais razões, e considerando os argumentos acima mencionados, bem como as reiteradas decisões proferidas por esta Câmara e Tribunal, entendo que a referida compensação deve ser reduzida para R\$5.000,00 (cinco mil reais), sendo tal valor adequado para reparar os transtornos narrados na inicial, estando, ainda, compatível como média praticada pelo Tribunal.

Nessa esteira de entendimento, observamos também a jurisprudência deste Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO. MANUTENÇÃO DO VALOR FIXADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: 1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos, confirmou a tutela antecipada e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, em razão de negativações indevidas em órgãos de proteção ao crédito, pleiteando o apelante a majoração do quantum indenizatório para R\$ 15.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. A questão em discussão consiste em definir se o valor fixado a título de indenização por dano moral decorrente de inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito é irrisório a ponto de justificar sua majoração em sede recursal.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Reconhece-se, sem controvérsia recursal, a ilicitude das negativações promovidas pela ré, ante a ausência de comprovação de fato excludente de responsabilidade, configurando falha na prestação do serviço e dano moral in re ipsa. 2. A fixação do quantum indenizatório por dano moral observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a extensão do dano, as condições das partes e a natureza do bem jurídico lesado. 3. A indenização por dano moral cumpre funções compensatória, punitiva e pedagógica,

10



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

devendo desestimular a reiteração de condutas ilícitas, sem ocasionar enriquecimento sem causa do ofendido. 4. A revisão do valor arbitrado somente se justifica em hipóteses excepcionais de manifesta irrisoriedade ou exagero, conforme orientação consolidada na Súmula nº 343 do TJRJ. 5. O montante de R\$ 5.000,00 mostra-se compatível com os parâmetros adotados pelo Tribunal em casos análogos, atendendo às finalidades da reparação civil e às circunstâncias concretas do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE: 1. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A majoração do valor da indenização por dano moral somente é cabível quando o quantum fixado se revela manifestamente irrisório ou excessivo, em afronta aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação 0817193-91.2022.8.19.0204, Rel. Des. Alexandre Eduardo Scisinio, Decima Quinta Câmara De Direito Privado; TJRJ, Apelação 0807023-48.2022.8.19.0014, Des(a). Cristina Serra Feijó, Vigésima Segunda Câmara De Direito Privado; TJRJ Súmula 192.

(0800245-66.2024.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES - Julgamento: 08/04/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PROVIMENTO PARCIAL.

CASO EM EXAME

Apelação interposta por Banco Santander (Brasil) S.A. contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com compensação por danos morais ajuizada por consumidor, confirmou tutela de urgência para exclusão de apontamento restritivo e condenou a instituição financeira ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

A negativação decorreu de suposto inadimplemento do contrato nº 20037396692, referente a financiamento de veículo (VW GOLF SPORTLINE 1.6), intermediado por lojista, cuja contratação foi impugnada pelo autor sob alegação de fraude.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões a serem dirimidas: (i) verificar se o contrato de financiamento foi validamente celebrado pelo autor; (ii) aferir a legitimidade da inscrição de seu nome em cadastro restritivo; e (iii)



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

definir a existência de dano moral indenizável e, em caso positivo, o respectivo quantum.

RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor (art. 14 do CDC).

O conjunto probatório demonstra que o veículo dado em garantia jamais esteve vinculado ao autor, constando em nome de terceiro estranho à lide. A prova oral corroborou a alegação de inexistência de contratação, infirmo a tese defensiva de regularidade da avença formalizada por meio eletrônico.

Evidenciada a utilização indevida de dados do consumidor por terceiros, configura-se falha na prestação do serviço por fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A inscrição indevida em cadastro restritivo configura dano moral in re ipsa, conforme entendimento consolidado na Súmula 89 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, prescindindo de prova do prejuízo.

No tocante ao quantum, a indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses análogas. Assim, mostra-se excessivo o valor fixado na origem (R\$ 10.000,00), impondo-se sua redução para R\$ 5.000,00, quantia adequada à compensação do abalo moral e ao caráter pedagógico da medida.

DISPOSITIVO

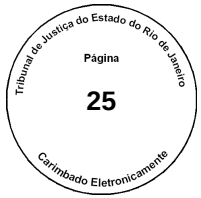
Recurso conhecido e parcialmente provido para reduzir o valor da compensação por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os demais termos da sentença, inclusive quanto à confirmação da tutela de urgência e aos consectários legais.

(0800217-08.2024.8.19.0020 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 29/04/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

Ante o exposto, **voto no sentido de DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU**, para reduzir a condenação da indenização a título de dano moral para o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), permanecendo, no mais, a sentença como lançada.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Terceira Câmara de Direito Privado



Apelação Cível nº. 0802627-24.2024.8.19.0025

Por fim, deixo de majorar os honorários advocatícios outrora fixados, eis que a hipótese dos autos não se alinha ao disposto no art. 85, §11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Desembargadora **TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO**

Relatora

