Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
344
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL - PROCESSO Nº 0005840-71.2020.8.19.0038
ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE NOVA IGUAÇU
APELANTE: ITAU UNIBANCO S A
APELANTE: BANCO ITAUCARD S A
APELADO: ELISÂNGELA BITENCOURT PERDIGÃO DE MENEZES
APELADO: ELIETE MARIA BITTENCOURT PERDIGÃO
APELADO: ANA CARLA PERDIGÃO ANTERIO
APELADO: CARLOS HENRIQUE PERDIGÃO ANTERIO
RELATOR: DES. CARLOS GUSTAVO DIREITO

EMENTA. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE COMPROVAR A REGULAR CONSTITUIÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL. COBRANÇA INDEVIDA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO PARA R$ 5.000,00. ADEQUAÇÃO AOS PARÂMETROS DESTA CORTE. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME
1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexistência de contrato de cartão de crédito e de renegociação de dívida impugnados pela autora e condenou os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
2. Discute-se a regularidade da contratação do cartão de crédito e da renegociação da dívida, a configuração dos danos morais decorrentes da cobrança e da inscrição restritiva e, subsidiariamente, a adequação do *quantum* indenizatório fixado na sentença.

III. RAZÕES DE DECIDIR
3. Relação de consumo configurada, incidindo as disposições dos arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14 do Código de Defesa do Consumidor.
4. Verossimilhança das alegações autorais. Ônus da instituição financeira de demonstrar a regular constituição da relação contratual, nos termos do art. 373, II, do CPC.
5. Ausência de comprovação da contratação. Insuficiência do conjunto probatório produzido pela instituição financeira.
6. Eventual atuação de terceiro que não afasta a responsabilidade da instituição financeira, por constituir hipótese de fortuito interno, nos termos das Súmulas 479 do STJ e 94 do TJRJ.
7. Inscrição do nome da autora em cadastro restritivo de decorrente de débito oriundo de contratação não comprovada.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO:21710 Assinado em: 07/08/2026 12:44:49
Local: GAB. DES CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Fls. 345
Assinado Eletronicamente

8. Inexistência de anotação legítima preexistente, afastando-se a súmula nº 385 do STJ.
9. Dano moral configurado *in re ipsa*.
10. Valor da indenização reduzido para R$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e em consonância com os parâmetros adotados por esta Corte de Justiça em hipóteses análogas.

IV. DISPOSITIVO
11. Parcial Provimento do recurso.

Dispositivos relevantes citados: arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14 do CDC; art. 373, II, do CPC.

Jurisprudências relevantes citadas:

Súmulas 297, 385, 479 do STJ; Súmulas 89 e 94 do TJRJ.

0820311-59.2023.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). MÁRCIA ALVES SUCCI - Julgamento: 19/05/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL)

0809230-11.2022.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 27/02/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL)

(0815256-18.2023.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). DES. REGINA HELENA FABREGAS FERREIRA - Julgamento: 24/03/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL)

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº **0005840-71.2020.8.19.0038e**m que são apelantes **ITAU UNIBANCO S A** e **BANCO ITAUCARD S A**, sendo apelados **ELISÂNGELA BITENCOURT PERDIGÃO DE MENEZES**, **ELIETE MARIA BITTENCOURT PERDIGÃO**, **ANA CARLA PERDIGÃO ANTERIO** e **CARLOS HENRIQUE PERDIGÃO ANTERIO**.

Acordam os Desembargadores que compõem a Décima Sexta Câmara de Direito Privado do Tribunal do Estado do Rio de Janeiro, em **julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento**.

RELATÓRIO

Adoto, na forma regimental, o relatório constante da sentença (fls. 206/209).

" Cuida-se de ação ajuizada por DAECI BITENCOURT PERDIGÃO, representada por sua curadora ELISÂNGELA BITENCOURT PERDIÃO DE MENEZES, em face de BANCO ITAUCARD S.A. e ITAU UNIBANCO S.A., na qual a parte autora alega: que é idosa e possui graves problemas de saúde, tendo sido inclusive no

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
346
Carimbado Eletronicamente

curadora em seu favor; que que, em 03/12/2018, notou a realização de desconto de sua conta bancária, sob a rubrica "Itaú sob medida"; que tomou ciência de que o débito referia-se a cartão de crédito que não foi contratado pela demandante; que, após realizar reclamação, os descontos prosseguiram; que solicitou o encerramento da conta bancária mantida pelo ITAÚ; e que, em virtude dos débitos em questão, teve seu nome inscrito em cadastro de inadimplentes. Postulou-se, ao final: o cancelamento do apontamento indevido; o desfazimento dos contratos nº 2509523600000 e 037225001, bem como o cancelamento do cartão de crédito e do empréstimo "Itaú Sob Medida"; e a condenação das partes rés ao pagamento de R$ 20.000,00, a título de compensação por danos morais.

Decisão de indexador 81 concedeu a gratuidade de justiça à parte autora.

Em contestação de indexador 92, as partes rés preliminarmente indicaram que faltaria interesse de agir à parte autora. No mérito, as rés asseveraram: que é legítima a cobrança atrelada ao cartão de crédito; que a parte autora realizou o pagamento das faturas do cartão durante alguns meses; que, em março de 2019, a parte autora deixou de realizar o pagamento da fatura e acumulou saldo devedor; que o débito do cartão de crédito foi renegociado pela autora em 2018, tendo sido ajustado o pagamento em 14 parcelas de R$ 346,78; que não houve dano moral indenizável.

Réplica no indexador 174.

Autos encaminhados a este grupo de sentença.

É o relatório. Decido."

A sentença foi prolatada pelo Magistrado Gabriel Almeida Matos de Carvalho, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

> *"Ante o exposto, na forma do art. 487, I, do CPC, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: (i) DECLARAR a inexistência dos contratos de números 2509523600000 e 037225001, que tratam sobre cartão de crédito e renegociação de débito que não foram efetivamente contratados pela autora; e (ii) CONDENAR as partes rés ao pagamento de indenização a título de danos morais, em montante equivalente a R$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de 1% ao mês, contados desde a data da citação (arts. 405 do CC e 240 do CPC), e de correção monetária, calculada segundo a tabela prática da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro e incidente desde a data da publicação do presente ato decisório (Súmula nº 362 do STJ).*
>
> *A despeito da condenação da parte ré ao pagamento de verba indenizatória por danos morais inferior àquela postulada na petição inicial, deixo de reconhecer a sucumbência recíproca, tendo em vista o teor da Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça ("Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"), que permanece em vigor, mesmo após o advento do Código de Processo Civil de 2015.*
>
> *Condeno a parte ré ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, estes fixados no patamar de 10% sobre o valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC/2015).*
>
> *Com o trânsito em julgado, oficie-se nos moldes do enunciado nº 144 da Súmula do E. TJRJ: "Nas ações que versem sobre cancelamento de protesto, de indevida inscr cadastro restritivo de crédito e de outras situações similares de cumprime*

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

obrigações de fazer fungíveis, a antecipação da tutela específica e a sentença serão efetivadas através de simples expedição de ofício ao órgão responsável pelo arquivo de dados".

Transitada em julgado, e nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

P.R.I."

Embargos de declaração opostos pela parte ré às fls. 238/242. Contrarrazões às fls. 254/255.

Decisão negando provimento aos aclaratórios às fls. 263.

Apelação interposta pela parte ré às fls. 280/295. Em suas razões recursais, alega, preliminarmente, o falecimento da parte autora no curso do processo e a ausência de habilitação por seus sucessores. Pugna pela extinção do processo nos termos do artigo 485, IX, do Código de Processo Civil.

No mérito, sustenta que, diferentemente do alegado na petição inicial, a apelada mantinha relação contratual com a instituição financeira apelante através do contrato de cartão de crédito de final 5862, conforme comprovado através de descrição de ligação telefônica em que a própria apelada afirma ter recebido o cartão de crédito, indicando conhecer a senha.

Afirma que "*Com o conjunto probatório trazido aos autos, demonstra-se que houve mútuo consentimento entre as partes, fato que cristaliza a integralização das vontades das partes*". Acrescenta *que "ainda que a contratação tenha sido realizada de forma não solene, a juntada do contrato "físico" não é imprescindível para o deslinde da ação pois a celebração do termo se deu pela concordância de vontade entre as partes, devendo serem observados os apresentados que demonstram o fornecimento do serviço e a aceitação da parte Apelada com a sua utilização*."

Destaca que a apelada manteve relação ativa com a apelante, por meio das faturas anexadas na contestação, realizando o pagamento destas por meses, tendo deixado de quitar sua fatura em março de 2018, acumulando saldo devedor de R$ 1.244,16. Pontua que em decorrência disso, a dívida foi devidamente renegociada, com condições de pagamento facilitadas em 14 parcelas de R$ 346,78.

Aduz, ainda, que "*a apelada celebrou o contrato do cartão de crédito há mais de 5 anos, e o endereço da Apelada está cadastrado e vinculado as faturas de cobranças, durante todo esse período em que o cartão de crédito esteve ativo, correspondendo ao endereço informado na inicial*".

Pontua que a realização de pagamento é incompatível com o discurso ausência de reconhecimento de vínculo, bem como a utilização regular do cartão reforça o vínculo legítimo entre as partes, bem como da regularidade da dívida.

Argumenta que a inadmissibilidade das telas e das informações registradas nos sistemas do Apelante não apenas viola o art. 5º, inciso LV, da CRFB e o art. 369 do Código de Processo Civil, como também podem implicar completa impossibilidade do exercí direito de ampla defesa, configurando hipótese de cerceamento de defesa.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
348
Carimbado eletronicamente

Conclui que uma vez comprovado que não houve falha na prestação de serviços do Apelante, não há que se falar em inexigibilidade do débito ou ocorrência de danos morais.

Requer o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar improcedente a pretensão autoral ou, subsidiariamente, reduzir o *quantum* indenizatório arbitrado a título de danos morais.

Petição de habilitação dos sucessores da autora às fls. 301/302.

Contrarrazões às fls. 319/322.

Decisão em que foi deferida a substituição processual para que passe a figurar no polo passivo da ação, ESPÓLIO DAECI BITENCOURT PERDIGÃO, representado por seus herdeiros, nomeados, desde já, como administradores provisórios do Espólio (fls. 328).

É O RELATÓRIO.

V O T O

O recurso é tempestivo e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade, razões pelas quais deve ser conhecido.

Preliminarmente, não merece acolhida a alegação de extinção do processo em razão do falecimento da autora no curso da demanda.

Embora o óbito da autora tenha ocorrido no decorrer do processo, verifica-se que a questão foi devidamente regularizada mediante a habilitação dos sucessores e a posterior decisão de fls. 328, que deferiu a substituição processual.

Assim, sanada a irregularidade processual, não subsiste fundamento para a extinção do feito com base no art. 485, IX, do CPC, razão pela qual deve ser rejeitada a preliminar suscitada pela apelante.

Cinge-se a controvérsia recursal em verificar a regularidade da contratação do cartão de crédito e da renegociação de dívida impugnados na inicial, bem como a configuração dos danos morais reconhecidos na sentença.

Não assiste razão ao apelante.

Inicialmente, cumpre destacar a existência da relação de consumo entre as partes, estando sob a égide da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), conforme seus artigos 2º e 3º, bem como à inteligência da súmula nº 297 do STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*"

Assim, responde a instituição financeira objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos relativos à prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

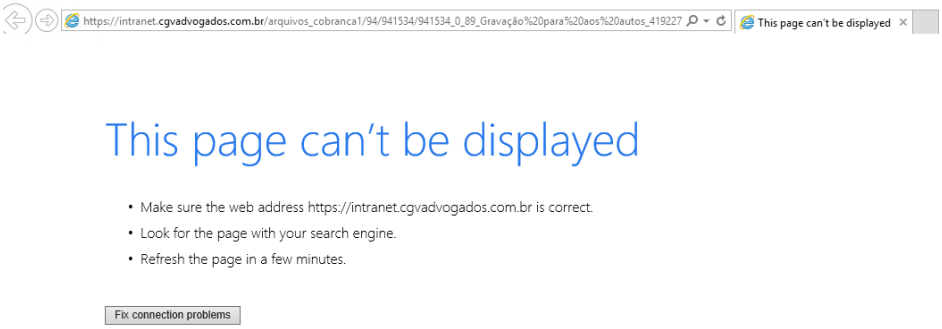
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
349
Carimbado Eletronicamente

Compulsando-se os autos, verifica-se que a parte autora apresentou narrativa coesa e amparada pelos elementos constantes dos autos, revelando-se presente a verossimilhança de suas alegações quanto à inexistência da contratação impugnada.

Nessa perspectiva, cabia à ré demonstrar a existência de ato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, em especial a regularidade da contratação questionada, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil c/c art. 6º, inciso VIII, do CDC.

Todavia, a análise do conjunto probatório evidencia que a instituição financeira ré não se desincumbiu desse encargo.

A apelante sustenta a regularidade da contratação com fundamento em suposta gravação de atendimento telefônico na qual a autora teria confirmado o recebimento e a utilização do cartão de crédito. Ocorre que, conforme já havia sido consignado pelo Juízo de origem, o link disponibilizado para acesso ao referido arquivo encontrava-se inoperante, impossibilitando a verificação de seu conteúdo.



Não obstante a expressa referência a essa circunstância na sentença, a instituição financeira deixou de apresentar novo arquivo funcional, bem como não trouxe aos autos transcrição idônea da alegada conversa, limitando-se a reiterar, em sede recursal, argumentos desacompanhados do correspondente suporte probatório.

Também não merece prosperar a alegação de que o pagamento de faturas pela consumidora constituiria prova suficiente da existência da relação contratual.

Com efeito, a própria apelante afirma que a autora teria deixado de adimplir a fatura com vencimento em março de 2018, circunstância que teria dado origem ao saldo devedor posteriormente renegociado. Entretanto, a referida fatura não foi juntada aos autos.

As faturas apresentadas pela instituição financeira (fls. 104/113) referem-se ao período compreendido entre dezembro de 2018 e abril de 2019, ou seja, período posterior ao alegado inadimplemento que teria originado a renegociação impugnada. Além disso, tais documentos não evidenciam, de forma inequívoca, a efetiva utilização do cartão pela consumidora, tampouco permitem identificar operações, compras ou movimentações capazes de vincular os lançamentos realizados à autora.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
350
Carimbado Eletronicamente

Não bastasse isso, verifica-se relevante inconsistência nos dados cadastrais constantes da documentação apresentada pela própria instituição financeira. As faturas acostadas aos au indicam endereço localizado em Vila Muriqui, Mangaratiba/RJ, ao passo que a autora informou na petição inicial endereço situado em Belford Roxo/ RJ, divergência que fragiliza a alegação de regularidade do vínculo contratual e reforça a ausência de elementos seguros acerca da origem da contratação.

Senão vejamos:


Itaucard 2.0

Itaú

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
104
Carimbado Eletronicamente

VISA

00365987

PC -00

DAECI BITENCOURT PERDIGAO
RIO GRANDE DO NORTE 30
CASA - SANTA CECILIA
23870-000 VILA MURIQUI MA - RJ

Postagem: 22/11/2018
Vencimento: 03/12/2018
Emissão: 21/11/2018
221118 Fechamento próxima fatura: 29/12/2018

Titular **DAECI BITENCOURT PERDIGAO**
Cartão **4593.XXXX.XXXX.5862**

Resumo da fatura em R$

Total da fatura anterior	468,12
P Pagamentos efetuados	- 468,12
S Saldo financiado	0,00
E Encargos (financiamento + moratório)	13,80
L Lançamentos atuais	436,98
= **Total desta fatura**	**450,78**

Atenção: em caso de pagamento inferior ao valor total, o consumidor deve arcar com as taxas e encargos apontados nesta fatura, incidentes sobre a diferença entre o valor total e o valor pago.

Pra que esperar a fatura impressa chegar em casa? Mude agora para a Fatura Digital. Acesse: itau.com.br/cartoes/cadastre-fatura-digital


Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
26
Carimbado Eletronicamente

CTC NOVA IGUAÇU RJ PLS
DAECI BITENCOURT PERDIGAO
R AMADEU SOARES, 74
SANTA CECILIA
26130-700 BELFORD ROXO/RJ

0000044

72119942301605200000000160301411 8

Igualmente relevante é o fato de que a instituição financeira não apresentou qualquer instrumento contratual capaz de demonstrar a manifestação de vontade da consumidora. Inexiste nos autos contrato físico assinado, proposta de adesão, gravação válida, certificado eletrônico, registro biométrico ou qualquer outro elemento minimamente idôneo capaz de comprovar a efetiva contratação do cartão de crédito ou da renegociação posteriormente realizada.

Em outras palavras, embora alegue a existência de relação contratual mantida por longo período, a apelante não produziu prova suficiente da origem da obrigação, da efetiva disponibilização do produto financeiro à autora, da utilização regular do cartão ou da legitimidade da renegociação que deu ensejo às cobranças questionadas, ônus este que lhe incumbia.

ASSINADO PJERJ DIGITALMENTE

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
351
Carimbado Eletronicamente

Ademais, ainda que se cogitasse da atuação de terceiro na origem da contratação questionada, tal circunstância não seria suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira, por se tratar de hipótese inserida no risco inerente à atividade bancária.

Nesse sentido, destacam-se as súmulas nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e nº 94 deste Tribunal de Justiça, abaixo transcritas:

> S. 479 STJ: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".*
>
> S. 94 TJRJ: *"Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."*

Diante desse cenário, correta a conclusão adotada pelo Juízo de primeiro grau ao reconhecer a inexistência dos contratos impugnados, por ausência de comprovação da contratação e da origem do débito exigido.

Do mesmo modo, deve ser mantida a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

No caso concreto, restou demonstrado que a autora teve seu nome inscrito em cadastro restritivo de crédito em decorrência de débito oriundo de contratação cuja regularidade não foi comprovada pela instituição financeira. Ademais, embora constasse apontamento anterior em seu nome, verifica-se que a respectiva inscrição também foi posteriormente reconhecida como indevida por decisão transitada em julgado proferida nos autos do processo nº 0005866-69.2020.8.19.0038 (fls. 323/326).

Desse modo, não há falar em existência de anotação legítima preexistente a fim de afastar a reparação extrapatrimonial, sendo inaplicável, à hipótese, o entendimento consagrado na Súmula nº 385 do Superior Tribunal de Justiça.

A cobrança fundada em contratação não comprovada, aliada à indevida restrição creditícia imposta à consumidora, configura inequívoca falha na prestação do serviço e extrapola os limites do mero dissabor cotidiano, especialmente diante da necessidade de a autora recorrer ao Poder Judiciário para ver reconhecida a inexistência da relação jurídica e resguardados seus direitos.

Sobre o tema, destaca-se o entendimento consolidado na súmula nº 89 deste Tribunal:

> *"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, caracterizada a falha na prestação do serviço e a indevida negativação decorrente de contratação não comprovada, impõe-se a manutenção do reconhecimento do dano moral, o qual se configura *in re ipsa*, prescindindo da demonstração de prejuízo concreto.

No tocante ao *quantum* indenizatório, contudo, assiste parcial razão à apelante.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
352
Carimbado Eletronicamente

Embora caracterizado o dano moral indenizável, o valor arbitrado na sentença mostra-se superior aos parâmetros usualmente adotados por esta Corte de Justiça em hipóteses análogas envolvendo contratação bancária não comprovada, cobrança indevida e inscrição irregular em cadastro restritivo de crédito.

Assim, considerados a extensão do dano, as peculiaridades do caso concreto, o caráter compensatório e pedagógico da indenização, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, revela-se mais adequada a redução da verba compensatória para R$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia suficiente para reparar os prejuízos extrapatrimoniais suportados pela autora, sem ensejar enriquecimento sem causa.

Nesse sentido, colacionam-se os precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

> APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL IN RE IPSA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.
> I. CASO EM EXAME:
> **1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos morais, na qual a autora sustenta não ter celebrado contrato de cartão de crédito, sendo surpreendida com a inscrição indevida de seu nome em cadastros restritivos de crédito e cobrança de débito inexistente.**
> 2. Sentença de procedência dos pedidos, declarando a inexistência do contrato e do débito, determinando a exclusão da negativação e condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R$ 8.000,00.
> 3. A parte ré interpõe apelação, defendendo a regularidade da contratação e da negativação, requerendo a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização.
> II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:
> 4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira comprovou a existência de contratação válida apta a legitimar a cobrança e a negativação; e (ii) saber se o valor arbitrado a título de danos morais atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
> III. RAZÕES DE DECIDIR:
> 5. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilização objetiva da instituição financeira (art. 14), à luz da teoria do risco do empreendimento.
> 6. Ônus da prova da regular contratação que incumbe à ré (art. 373, II, do CPC), sendo inviável exigir da autora prova negativa de fato inexistente.
> 7. Insuficiência dos documentos apresentados (faturas e termo de adesão sem assinatura), incapazes de demonstrar a manifestação de vontade ou a efetiva utilização do cartão.
> 8. Existência de inconsistências nas faturas e ausência de comprovação da entrega e ativação do cartão, reforçando a inexistência da relação contratual.
> 9. Eventual fraude por terceiro configura fortuito interno, não afastando a responsabilidade da instituição financeira.
> 10. Configuração de negativação indevida, ensejando dano moral in re ipsa, conforme entendimento consolidado.
> **11. Redução do quantum indenizatório para R$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e em consonância com a jurisprudência da Câmara.**
> IV. DISPOSITIVO:
> 12. Recurso conhecido e parcialmente provido.
>
> ---
>
> Dispositivos relevantes citados: arts. 14, §3º, e 6º, VIII, do CDC; arts. 186, 389 e 927 do CC; arts. 373, II, e 487, I, do CPC.
> Jurisprudência relevante citada: Súmula 297 do STJ; Súmula 89 do TJRJ; TJRJ, Apelação nº 0809230-11.2022.8.19.0211, Des. Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy, julgamento em 27/02/2025, Décima Sexta Câmara de Direito Privado; TJRJ, Apelação nº [illegible] 07.2021.8.19.0054, Des. Antonio Iloizio Barros Bastos, julgamento em 13/

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Décima Sexta Câmara de Direito Privado; TJRJ, Apelação nº 0025522-23.2020.8.19.0002; Des. Márcia Succi, julgamento em 21/08/2025, Décima Sexta Câmara de Direito Privado (0820311-59.2023.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). MÁRCIA ALVES SUCCI - Julgamento: 19/05/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDO. ÔNUS DA REGULAR CONTRATAÇÃO DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.
I. CASO EM EXAME
1. Apelação cível objetivando a reforma da sentença que cancelou o débito objeto da lide, determinou a exclusão do nome do autor dos cadastros restritivos de crédito e condenou a ré ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R$ 8.000,00.
II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO
2. As questões em discussões consistem (i) na regularidade na utilização do cartão de crédito vinculado ao autor; (ii) na ilicitude da conduta da ré a gerar o dever de indenizar; (iii) o quantum indenizatório.
III. RAZÕES DE DECIDIR
3.1. Autor alega que foi surpreendido com um segundo cartão de crédito emitido pela ré, vinculado ao seu nome, o qual desconhece e foi utilizado por terceiros gerando um débito que ensejou a sua inscrição nos cadastros restritivos de crédito.
3.2. Ré que defende ser o contrato regular, que fora solicitado pelo autor, o plástico foi devidamente entregue em sua residência e utilizados pelo consumidor. Com isso, regular a negativação de seu nome.
3.3. Ônus de provar a autenticidade que é da instituição bancária. Instituições financeiras que respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Súmulas 479 STJ e 94 TJRJ. Falha na prestação do serviço demonstrada. Manutenção do cancelamento do débito e retirada do nome do autor do rol de maus pagadores.
3.4. Telas do sistema que, por si só, não são hábeis a afastarem a pretensão autoral. Ausência de comprovação da efetiva entrega do cartão de crédito pelo autor. Impossibilidade de se exigir do consumidor a produção de prova negativa.
3.5 Fatura que demonstra diversas transações de valores elevados realizadas em um único estabelecimento e em um único dia.
3.6. Dano moral configurado. Negativação indevida. Inteligência da Súmula 89 do TJRJ. Contudo, **o valor pleiteado na exordial (R$ 8.000,00) que se mostra excessivo. Quantum que se fixa em R$ 5.000,00.**
IV. DISPOSITIVO
PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO

_____

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 326 e 479; TJRJ, Súmulas 89 e 94; AC 0812373-08.2022.8.19.0211 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL); AC 0824546-48.2023.8.19.0205 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL); AC 0000103-24.2022.8.19.0004 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL); AC 0014129-83.2020.8.19.0008 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÌVEL)
(0809230-11.2022.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 27/02/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDO. CONTRATAÇÃO DIGITAL IMPUGNADA. AUSÊNCIA DE PROVA IDÔNEA DA ANUÊNCIA DO CONSUMIDOR. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL IN R

MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por consumidor que alegou não reconhecer contratação de cartão de crédito nem a dívida que ensejou a inscrição de seu nome em cadastros restritivos de crédito.

A sentença declarou a inexistência do contrato de cartão de crédito e do débito correspondente, determinou a exclusão do nome do autor dos cadastros de inadimplentes e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 5.000,00, além das verbas sucumbenciais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação do cartão de crédito impugnado pelo consumidor; e (ii) estabelecer se a negativação indevida do nome do autor configura dano moral indenizável e se o valor arbitrado mostra-se adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica é de consumo, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, com responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

Impugnada a contratação pelo consumidor, compete ao fornecedor comprovar a autenticidade e a regularidade do negócio jurídico, ônus do qual o banco não se desincumbe, ao limitar-se à apresentação de selfie e documentos pessoais, sem requerer prova pericial capaz de demonstrar a anuência do autor.

A mera autenticação por biometria facial, desacompanhada de elementos técnicos idôneos que comprovem a efetiva manifestação de vontade do consumidor e a entrega do cartão, é insuficiente para validar a contratação digital impugnada.

A ocorrência de compras realizadas em localidade diversa da residência do autor reforça o indício de fraude, caracterizando fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, que não afasta o dever de indenizar.

A negativação indevida do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral in re ipsa, prescindindo de prova do prejuízo, nos termos da jurisprudência consolidada desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça.

O valor da indenização fixado em R$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil, não comportando redução.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 373, II, 369, 389, 406 e 429, II; CC, arts. 389, 398 e 406, com redação da Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297, 479 e 54; STJ, Tema Repetitivo 1.061 (REsp nº 1.846.649); TJRJ, Súmulas 89, 94 e 97; TJRJ, Apelação nº 0818293-53.2023.8.19.0008; TJRJ, Apelação nº 0941263-76.2023.8.19.0001; TJRJ, Apelação nº 0805632-87.2024.8.19.0208.

(0815256-18.2023.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). DES. REGINA HELENA FABREGAS FERREIRA - Julgamento: 24/03/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

Diante do exposto**,** **VOTO** no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** apenas para reduzir a indenização a título de danos morais para o patamar de R$5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os demais termos da sentença.

Rio de Janeiro, 04 de agosto de 2026.

CARLOS GUSTAVO DIREITO
DESEMBARGADOR RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ