Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
490
Carimbado Eletronicamente

PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
11ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
(ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0003653-69.2022.8.19.0087
1º APELANTE: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.
2º APELANTE: ZIZELIO RODRIGUES DA SILVA
APELADOS: OS MESMOS
JUIZ QUE PROLATOU A SENTEÇA: JOSÉ MAURÍCIO HELAYEL ISMAEL
RELATOR: DES. JOÃO BATISTA DAMASCENO

Ementa: DIREITO CIVIL, PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CANCELAMENTO UNILATERAL DE PARCELAMENTO DE FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESERÇÃO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO DO CONSUMIDOR.

I. CASO EM EXAME

1. Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais ajuizada por consumidor em face de instituição financeira, na qual ele alega que o acordo para pagamento de fatura de cartão de crédito foi cancelado unilateralmente e que teve o nome indevidamente inscrito nos serviços de proteção ao crédito.

2. Sentença de procedência condenando a instituição financeira a cumprir o acordo firmado originariamente e a pagar indenização por dano moral no valor de R$ 4.000,00.

3. Ambas as partes interpuseram apelação. Instituição financeira, mesmo intimada, não comprovou o regular recolhimento do preparo recursal quando da interposição da apelação e não o recolheu em dobro.

Desembargador JOÃO BATISTA DAMASCENO
Beco de Música, 175- Lâmina IV - Gabinete 311
Centro - Rio de Janeiro - CEP: 20.021-315

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
JOAO BATISTA DAMASCENO:16691 Assinado em 09/10/2026 20:26:45
Local: GAB. DES. JOÃO BATISTA DAMASCENO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
491
Carimbado Eletronicamente

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. As questões em discussão consistem em: (i) verificar se o recurso do réu é admissível; e (ii) em saber se o valor da indenização por dano moral fixado na sentença, R$ 4.000,00, observou as circunstâncias do caso concreto e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. O artigo 1.007 do CPC dispõe que, no ato de interposição do recurso, o recorrente comprovará, quando exigido pela legislação pertinente, o respectivo preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, sob pena de deserção.

6. A instituição financeira, mesmo devidamente intimada, não comprovou a regularização do preparo recursal e nem providenciou o recolhimento em dobro, na forma do art. 1.007, §4º, do CPC, tendo-o feito na forma simples.

7. Previsão legal expressa no §5º do art. 1.007 de vedação à complementação se houver insuficiência parcial do preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, no recolhimento realizado na forma do § 4º.

8. A parte recorrente deve realizar o recolhimento das despesas processuais e, ausente justa causa para não o fazer (art. 1.007, § 6º, do CPC), deve suportar os efeitos de sua desídia, como ocorreu no caso.

9. A apelação cível da instituição financeira não deve ser conhecida, haja vista a inobservância de requisito necessário à sua admissibilidade.

10. Consumidor sofreu dano moral com a cobrança indevida decorrente do cancelamento unilateral do parcelamento firmado originariamente e com a inscrição indevida do seu nome nos órgãos de proteção ao crédito.

Desembargador JOÃO BATISTA DAMASCENO
Beco de Música, 175- Lâmina IV - Gabinete 311
Centro - Rio de Janeiro - CEP: 20.021-315

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
492
Carimbado Eletronicamente

11. Valor da indenização por dano moral fixado na sentença, R$ 4.000,00, comporta majoração para R$ 10.000,00, eis que esta quantia melhor se coaduna com as circunstâncias do caso concreto e com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

12. Incidência do Enunciado nº 343 de Súmula deste Tribunal de Justiça.

13. Honorários advocatícios fixados em percentual compatível com a complexidade da causa.

IV. DISPOSITIVO

14. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO CONHECIDO. RECURSO DO CONSUMIDOR CONHECIDO E PROVIDO PARCIALMENTE.

_____

Dispositivos relevantes citados:

CPC: arts. 1.007, *caput*, §4º, §5º e §6º, do CPC.

Jurisprudência relevante citada:

TJRJ: Enunciado nº 343 de Súmula

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos da apelação cível nº 0003653-69.2022.8.19.0087, em que figuram, como apelante e apelado, as partes acima indicadas.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Primeira Câmara de Direito Privado (antiga 27ª Câmara Cível) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em JULGAR os recursos nos termos da certidão de julgamento.

MAOF

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
493
Carimbado Eletronicamente

RELATÓRIO

Trata-se de apelações cíveis interposta pelas partes contra a sentença que julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial da ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais que foi ajuizada por ZIZÉLIO RODRIGUESA DA SILVA em face de BANCO SANTANDER S.A., proferida nos seguintes termos (IDs nº 418/421):

> Reconsidero o despacho de fls. 412 e passo a proferir sentença.
> Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais e pedido de antecipação de tutela proposto por ZIZELIO RODRIGUES DA SILVA em face de BANCO SANTANDER BRASIL S A.
> Relata o autor que, na qualidade de cliente do Banco Réu, solicitou o parcelamento da fatura no mês de fevereiro de 2021, realizando acordo mediante o pagamento de 04 (quatro) parcelas, no valor de R$ 293,20 (duzentos e noventa e três reais e vinte centavos), totalizando R$ 1.172,80 (mil cento e setenta e dois reais e oitenta centavos). Ocorre que ao tentar realizar o pagamento da 02 parcela do acordo, recebeu a informação que o acordo tinha sido cancelado imotivadamente. Assim, foi proposto pelo Réu novo acordo, agora em 12 parcelas, totalizando o débito de R$ 2.136,00, o que não foi aceito. Afirma que em razão disso, teve seu nome negativado. Requer a concessão de tutela para retirada do seu nome do SPC/SERASA. No mérito, requer a condenação do Réu na obrigação de fazer de cumprir com a proposta inicial de acordo, além de indenização por danos morais.
> Inicial de fls. 03/12 devidamente instruída com os anexos de fls. 13/32.
> Decisão de fls. 35, deferindo JG ao autor, bem como indeferindo a tutela pleiteada.
> Contestação nas fls. 42/166. Alega a parte Ré que inexiste falha na prestação de serviços, tendo em vista que o acordo foi cancelado por falta de pagamento. Requer a improcedência total dos pedidos do autor.
> Decisão de fls. 178 invertendo o ônus da prova e intimando as partes para especificarem as provas que pretendem produzir.
> Petição da Ré nas fls. 227, pugnando pelo depoimento pessoal da parte autora.
> Réplica nas fls. 229/234.
> Decisão de fls. 238, designando audiência de conciliação.

Desembargador JOÃO BATISTA DAMASCENO
Beco de Música, 175- Lâmina IV - Gabinete 311
Centro - Rio de Janeiro - CEP: 20.021-315

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
494
Carimbado Eletronicamente

Assentada nas fls. 302, infrutífero acordo.
Decisão de Saneamento e Organização nas fls. 304.
Decisão de fls. 337, remarcando audiência.
Assentada nas fls. 398/402, homologada a desistência do depoimento pessoal da autora.
Alegações finais do autor nas fls. 405/407.
Alegações finais do Réu nas fls. 409.
É O RELATÓRIO. DECIDO.
Aplicam-se à presente hipótese as disposições previstas na legislação consumerista, tendo em vista que a autora e réu são definidos, respectivamente, como consumidor e fornecedor de serviços, na forma do Código de Defesa do Consumidor.
Ainda assim, aplica-se a Súmula 297 do STJ: " O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."
A responsabilidade do fornecedor de produto ou serviço na relação de consumo é objetiva, em decorrência da aplicação da teoria da aparência.
No caso dos autos, a parte autora alega que firmou acordo com a parte ré em 10/02/2021, o qual vinha sendo regularmente cumprido, tendo sido posteriormente cancelado de forma unilateral e sem qualquer justificativa.
A parte ré, por sua vez, sustenta que o acordo foi cancelado em razão da ausência de pagamento da fatura com vencimento em 10/03/2021, motivo pelo qual as cobranças teriam ocorrido de forma regular.
Entretanto, os documentos acostados aos autos, especialmente aqueles de fls. 32, juntamente com a fatura de fls. 45, demonstram que o valor total da fatura era de R$ 1.012,29, parcelado em 04 parcelas de R$ 293,20, tendo sido quitada a primeira parcela em 10/02/2021, conforme comprovado nos autos
Ainda que a parte ré alegue a inexistência de pagamento da fatura com vencimento em 10/03/2021, tal circunstância não se relaciona com o ponto central da controvérsia, que consiste no cancelamento unilateral do acordo, sem apresentação de justificativa plausível ou comprovação de descumprimento contratual por parte do autor, considerando que o pagamento na data do cancelamento estava regular.
Assim, não se desincumbindo o réu do ônus da prova (art. 373, II do CPC), configurada a falha na prestação de serviços, sendo clara a responsabilidade objetiva do Réu, conforme art. 14 do CDC prevalece a procedência desta lide para parte autora.
Passo a analisar o pedido de danos morais.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
495
Carimbado Eletronicamente

O dano moral decorre do descumprimento dos deveres anexos de lealdade e boa-fé inerentes a todos os contratos, tendo ocorrido negativação em nome do autor.
Passo, pois, à fixação do quantum indenizatório, que deve ser arbitrado levando em conta a repercussão do dano e a capacidade econômica do ofensor e do ofendido assim como o caráter pedagógico-punitivo da medida.
Tais critérios, em linhas gerais, vêm sendo aceitos pela maioria da doutrina e jurisprudência, que pedem, no entanto, o prudente arbítrio do Juiz, de forma a evitar que a indenização se transforme num bilhete premiado para as partes, quando o lesado compensado em quantias desproporcionais.
Tem pertinência a lição do Ministro Luis Felipe Salomão no julgamento do REsp 1.374.284-MG:
[...]
Em vista do exposto, e em sintonia com a jurisprudência, mostra-se adequado o arbitramento do montante de R$ 4.000,00 (quatro mil reais) para indenização dos danos morais.
Posto isso, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, na forma do artigo 487, I, do CPC, para:
1) condenar o réu a cumprir com a oferta de pagamento do parcelamento objeto da lide em 04 parcelas de R$ 293,20, descontada as parcelas pagas.
2) condenar a ré a indenizar os danos morais sofridos pela autora no importe de R$4.000,00 (quatro mil reais), com juros legais a contar da citação e correção monetária pelos índices da CGJ/TJRJ a contar da presente.
Condeno a parte ré nas despesas processuais e honorários que fixo em 10% do valor da condenação.
Advirto desde já que os embargos de declaração não se prestam à revisão de fatos e provas, nem a impugnar a justiça da decisão, cabendo sua interposição nos estreitos limites previstos no artigo 1.022 do CPC.
A oposição dos embargos declaratórios meramente protelatórios ensejará a aplicação de multa, na forma do artigo 1.026 do CPC.
Transitada em julgado, nada mais sendo requerido e cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa e arquivem-se.
P.I.

Inconformado, o autor apelou (IDs nº 425/432), alegando, em síntese, que:

1) O valor da indenização por danos morais fixado na sentença encontra-se abaixo do estabelecido na jurisprudência;

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
496
Carimbado Eletronicamente

2) A indenização do dano moral deve ser fixada de acordo com os parâmetros impostos pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

3) Não busca enriquecimento indevido, apenas a indenização justa pelo péssimo serviço prestado pela instituição financeira;

4) O valor estabelecido na sentença é irrisório e estimularia a instituição financeira a novas práticas ilegais.

Requer, por fim, o conhecimento e o provimento do recurso para que seja reformada a sentença proferida pelo juízo de origem, a fim de que seja majorada a indenização por danos morais.

A instituição financeira também apelou (IDs nº 434/446), argumentando que a sentença merece reforma em razão dos seguintes fundamentos:

1) As declarações do consumidor não merecem prosperar, pois carecem de elementos probatórios;

2) O consumidor apresentou alegações genéricas de que sofrera negativação indevida;

3) O consumidor realizou o parcelamento da fatura de cartão de crédito com vencimento em 10/02/2021;

4) Em 11/03/2022, o consumidor realizou uma nova renegociação, sendo certo que o vencimento da primeira parcela ocorreria em 25/04/2021;

5) O acordo foi cancelado em 24/06/2021 por falta de pagamento das parcelas, de maneira que as cobranças são devidas;

6) Como a fatura do cartão de crédito foi quitada com atraso, a cobrança e a negativação são devidas;

7) O consumidor não comprovou que teria sofrido danos, não se desincumbiu do ônus de provar as suas alegações e não apresentou elementos de prova que indicassem a ocorrência dos fatos alegados;

9) Não praticou ato ilícito, nem agiu com culpa em nenhuma de suas modalidades, de forma que improcede a pretensão contida na petição inicial

10) Não é qualquer desapontamento que se mostra apto a causar danos morais, mas apenas àquelas situações que extrapolam as pequenas contrariedades do cotidiano, o que certamente não ocorreu no caso em tela;

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
497
Carimbado Eletronicamente

11) O valor da indenização por danos morais é extremamente excessivo, de maneira que, caso a condenação seja mantida, a quantia deve ser reduzida a fim de respeitar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e a jurisprudência deste Tribunal de Justiça;

12) O termo inicial dos juros deve ser a data do arbitramento.

Requer, por fim, o conhecimento e o provimento do recurso, a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na petição inicial.

Subsidiariamente, requer que, caso seja mantida a condenação, a redução da verba indenizatória para adequá-la ao patamar mínimo.

Certidão de ID nº 449 atestando que o preparo recursal da apelação da instituição financeira não havia sido recolhido, uma vez que a GRERJ de ID nº 447 referia-se a processo de outra serventia.

Contrarrazões da instituição financeira (IDs nº 454/462).

O consumidor, mesmo devidamente intimado, não apresentou contrarrazões, conforme certidão de ID nº 463.

Despacho de ID nº 470 determinando a intimação da instituição financeira para comprovar a regularização do preparo recursal, com a apresentação da guia correta ou com o recolhimento em dobro, sob pena de deserção.

Manifestação da instituição financeira requerendo a juntada da complementação do preparo (IDs nº 473/474).

Certidão de ID nº 476 atestando que a instituição financeira não realizou o recolhimento em dobro, conforme determinado no despacho de ID nº 470.

É o relatório.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
498
Carimbado Eletronicamente

VOTO

A apelação da instituição financeira, embora tenha sido interposta tempestivamente, não foi devidamente acompanhada do preparo, de forma que não deve ser conhecida.

O artigo 1.007 do Código de Processo Civil (CPC) dispõe que*, "no ato de interposição do recurso, o recorrente comprovará, quando exigido pela legislação pertinente, o respectivo preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, sob pena de deserção"*.

No caso, a instituição financeira, mesmo devidamente intimada, não comprovou o preparo na interposição do recurso, consoante certidão de ID nº 449.

Em prestígio ao princípio da primazia da decisão de mérito e a fim de possibilitar o saneamento do vício, assim dispõe o art. 1.007, §4º, do CPC:

> § 4º O recorrente que não comprovar, no ato de interposição do recurso, o recolhimento do preparo, inclusive porte de remessa e de retorno, será intimado, na pessoa de seu advogado, para realizar o recolhimento em dobro, sob pena de deserção.

A instituição financeira foi regularmente intimada em 30/06/2026, conforme certidão de ID nº 471, para comprovar a regularização do preparo recursal ou para recolhê-lo em dobro no prazo de 5 dias, mas o fez a menor, como se extrai da certidão de ID nº 476.

O §5º do art. 1.007 do CPC veda expressamente a complementação do preparo recolhido a menor após a intimação para recolhimento em dobro, *verbis:*

> § 5º **É vedada a complementação se houver insuficiência parcial do preparo**, inclusive porte de remessa e de retorno, **no recolhimento realizado na forma do § 4º**.

O recolhimento das despesas processuais é ônus da parte e, ausente justa causa (art. 1.007, § 6º, do CPC), deve suportar os efeitos de sua desídia.

MAOF

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
499
Carimbado Eletronicamente

Logo, a apelação da instituição financeira não deve ser conhecida, haja vista a inobservância de requisito necessário à sua admissibilidade, qual seja, o recolhimento do preparo.

Dessa forma, o seu recurso está deserto e, portanto, é manifestamente inadmissível.

O recurso do autor é tempestivo e reúne os demais requisitos de admissibilidade, razão pela qual deve ser conhecido e ter o seu mérito analisado.

A matéria devolvida cinge-se apenas ao valor fixado a título de indenização pelos danos morais suportados no caso concreto.

Logo, a questão em discussão consiste em saber se a compensação fixada observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Do que se depreende do teor das provas carreadas aos autos, forçoso reconhecer os danos extrapatrimoniais sofridos pelo consumidor, dadas a cobrança indevida e a negativação indevida, bem como o tempo útil despendido nas tentativas infrutíferas de resolução do imbróglio.

O tempo é parte preciosa da vida de uma pessoa e não pode ser desperdiçado em tentativas inúteis de resolução extrajudicial de problemas aos quais a própria pessoa não deu causa.

Com na teoria do risco do empreendimento, o juízo de origem decidiu corretamente que a instituição financeira deveria suportar os danos provocados, por meio do pagamento de compensação por danos morais suportados.

Todavia, o valor fixado na sentença, R$ 4.000,00, não guarda correlação com os transtornos enfrentados pelo consumidor no caso concreto.

Na fixação do valor compensatório adequado, é preciso levar em consideração as circunstâncias do caso concreto. O consumidor foi submetido a cobranças indevidas e teve o seu nome indevidamente inscrito nos serviços de proteção ao crédito.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
500
Carimbado Eletronicamente

Acresça-se que as inúmeras tentativas de resolução administrativa foram infrutíferas, o que evidencia a desídia no atendimento ao consumidor, impondo-lhe o ônus de recorrer ao Poder Judiciário para obter uma providência que poderia ter sido adotada extrajudicial e amigavelmente.

O conjunto dessas circunstâncias demonstra que o valor fixado na sentença é insuficiente para cumprir as funções compensatória e pedagógica da indenização, justificando a sua majoração para R$ 10.000,00.

Nesse sentido, destaca-se o Enunciado nº 343 de Súmula deste Tribunal de Justiça: "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".

Por fim, os honorários advocatícios foram fixados em percentual compatível com a complexidade da causa.

Ante o exposto, voto no sentido de não conhecer do recurso da instituição financeira, dada a sua inadmissibilidade, e de conhecer e dar provimento parcial ao recurso do consumidor, para elevar o valor da indenização por danos morais fixado na sentença para R$ 10.000,00 (dez mil reais), mantida a sentença, no mais.

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2026.

Desembargador **JOÃO BATISTA DAMASCENO**
RELATOR

MAOF

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ