PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DÉCIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0818881-80.2023.8.19.0066
APELANTE: BANCO PAN S.A
APELADO: MARCIO LAVORATO
JUÍZO DE ORIGEM: 4ª VARA CÍVEL DE VOLTA REDONDA
RELATOR: DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

EMENTA:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente pedido de indenização por suposta falha na prestação de serviço, em razão de inscrição do nome do autor em cadastro de inadimplentes decorrente de inadimplemento de contratos de empréstimo consignado.

2. Autor alegou negativação indevida após refinanciamento de contratos e exclusão por parte da instituição financeira, sustentando que a dívida não subsistia.

3. Banco réu sustentou que a inscrição decorreu da inadimplência do autor, em virtude da diminuição da margem consignável, sendo obrigação do consumidor adimplir as parcelas diretamente quando ocorre perda ou desaverbação da margem.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. A controvérsia consiste em saber se houve falha na prestação do serviço pela instituição financeira ao inscrever o nome do autor em cadastro de inadimplentes em razão do não pagamento das parcelas dos contratos de empréstimo consignado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A relação jurídica entre as partes é regida pelo CDC, sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor.

ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA:16081 Assinado em 29/10/2026 18:39:24
Local: GAB. DES. ALVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
31
Carimbado Eletronicamente

6. A inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito, em razão de inadimplemento contratual, configura exercício regular de direito.

7. O autor não comprovou falha na prestação do serviço, pois a negativação decorreu do não pagamento das parcelas após a perda da margem consignável, situação prevista contratualmente.

8. Não há responsabilidade da instituição financeira pela inscrição, pois o consumidor tinha ciência da obrigação de adimplir as parcelas diretamente.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos.

Tese de julgamento: "1. A inscrição do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes, em razão do não pagamento de parcelas de empréstimo consignado após perda da margem consignável, configura exercício regular de direito da instituição financeira. 2. Não comprovada falha na prestação do serviço, é indevida a condenação por danos ao consumidor."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, arts. 2º, 3º, 14; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência relevante citada: TJ/RJ, Apelação Cível nº 0028606-78.2015.8.19.0205, Des. Luiz Roberto Ayoub, 26ª Câmara Cível, j. 01.06.2017; Súmula nº 90, TJ/RJ.

ACÓRDÃO

Visto, relatado e discutido este recurso de **APELAÇÃO Nº 0818881-80.2023.8.19.0066,** em que figura como apelante, **BANCO PAN S.A.** e apelado, **MARCIO LAVORATO**.

RELATÓRIO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
32
Carimbado Eletronicamente

Trata-se de apelação cível interposta por **MARCIO LAVORATO** contra sentença proferida pelo juízo da **4ª VARA CÍVEL DE VOLTA REDONDA** que, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, ajuizada em face de BANCO PAN S.A., julgou parcialmente procedente o pedido articulado na inicial, nos seguintes termos do índice 225914589:

> *"Trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA C/C DANOS MORAIS ajuizada por MARCIO LAVORATO em face de BANCO PAN S.A. Alega a parte autora que se deparou com seu nome inscrito nos Órgão de Proteção ao Crédito em decorrência dos contratos de n°348009404-8 e 348009153-1. Afirma que nunca adquiriu empréstimo pessoal com a parte Ré, tão somente adquiriu empréstimo consignado. Assim, requer danos morais, inversão do ônus da prova, bem como a retirada de seu nome do Órgão de Proteção ao Crédito. Requer que seja a Ré condenada a cancelar todo e qualquer débito relativos aos contratos 348009404-8, e 348009153-1, uma vez que esses foram refinanciados por outros contratos.*
>
> *Com a petição inicial de nº 91049757 vieram os documentos de nº 91049762/91049766.*
>
> *Decisão de nº. 91747043 deferindo a gratuidade de justiça ao autor e indeferindo a antecipação e tutela.*
>
> *Contestação de nº. 100289680. Argui o réu falta de interesse processual e impugna a gratuidade de justiça concedida ao autor. Afirma que a parte autora contratou empréstimo consignado de nº 348009404-8 e 348009153-1 e o débito advém da inadimplência contratual em decorrência da diminuição de sua marem consignável. No que tange ao contrato de n° 348009153-1, afirma que a parcela de n° 013, com vencimento em 07/08/2022, a parte efetuou o pagamento somente em 08/09/2022; no que tange ao contrato de n° 348009404-8, a parcela de n°013, com vencimento*

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
33
Carimbado Eletronicamente

em 07/08/2022, a parte efetuou o pagamento somente em 16/03/2023. Requer a improcedência dos pedidos.

Réplica de nº. 120308325.

Manifestação do autor em provas com a petição de nº. 133343259 e do réu com a petição de nº. 142820421.

Decisão saneadora de nº. 154385696.

Alegações finais do autor de nº. 161561028.

O réu não se manifestou em alegações finais.

Decisão index. 176281291 determinando a intimação do réu para juntada de documentos necessários à instrução do feito, especialmente os da sua representação processual e cópias dos contratos aqui discutidos. Prazo de quinze dias, sob as penas da lei.

Certidão index. 211837123 informando que o réu não se manifestou.

É o relatório. Decido.

Inicialmente, decreto à revelia do réu, que regularmente intimado para regularizar sua representação processual quedou-se inerte.

A relação de direito material existente entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se os princípios e regras do microssistema, em especial a tutela do hipossuficiente e a facilitação dos meios de defesa em juízo. Cabe ainda a parte ré provar que prestou ou serviço e que o defeito inexiste, conforme previsão do art. 14, §3º, I, CDC.

Cinge-se a controvérsia à verificação da ocorrência de dano a indenizar em razão de falha na prestação do serviço, qual seja, a decorrência débito não reconhecido pela parte autora.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
34
Carimbado Eletronicamente

O autor alega desconhecer a origem dos débitos.

Em uma análise das provas acostadas, não se identifica qualquer contratação regular da parte autora com relação ao empréstimo impugnado.

A parte ré tem o dever de zelar pela regularidade dos contratos que estão sob sua responsabilidade de modo a evitar descontos indevidos, tais como o ocorrido no caso corrente. Impõe-se o acolhimento do pedido de declaração de inexistência dos contratos.

É patente a falha na prestação do serviço. É estreme de dúvida que o fato narrado ultrapassa o mero aborrecimento da vida cotidiana e viola a honra do consumidor, ou seja, direito fundamental, haja vista a garantia passiva que lhe reserva o art. 5.º, X, da Constituição da República, de modo que configurado o dano moral que tem natureza in re ipsa, como a experiência comum permite concluir.

O valor arbitrado à indenização não pode ser excessivo a ponto de ensejar desmedido aumento patrimonial, mas deve ser suficiente para compensar a vítima pelo sofrimento a que foi exposta, sob pena de nela causar frustração, decepção, amargura, sobretudo descrença na Justiça e nas instituições. Deve levar em conta a situação econômica da vítima e da ofensora, bem assim a natureza e a extensão do dano, diante do agravo à honra subjetiva e objetiva do demandante. Fixo o valor em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se revela em consonância com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, bem como se adequa à hipótese dos autos.

Por todo o exposto e por tudo mais que consta nos autos, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO formulado pela parte autora, extinguindo o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, I, CPC para condenar o réu a cancelar os contratos objetos da presente demanda, bem como retirar o nome do autor dos cadastros restritivos, no prazo de dez dias, sob pena de fixação de multa. Condeno o réu a efetuar o pagamento de ver-

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
35
Carimbado Eletronicamente

> *indenizatória, a título de dano moral, no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigidos monetariamente a partir da data do arbitramento, incidindo, ainda, juros de mora desde a citação. Os juros devem observar a taxa Selic, deduzido o IPCA, incidindo desde o evento danoso, e a correção monetária será regulada pela taxa Selic, devendo incidir a partir de sua fixação em sentença, nos termos do verbete sumular nº 362 do STJ. Condeno, ainda, o réu ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação. Certificado o trânsito em julgado e nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se. P.I.*

Inconformada, a ré apelou, no índice 232164658. Alega que, o débito advém da inadimplência contratual em decorrência da diminuição de sua margem consignável.

Esclarece que, no que tange ao contrato de n° 348009153-1 a parcela de n°013 com vencimento em 07/08/2022, a parte efetuou o pagamento somente em 08/09/2022, já no contrato de n° 348009404-8, a parcela de n°013 com vencimento em 07/08/2022, a parte efetuou o pagamento somente em 16/03/2023.

Narra que, houve atraso nos pagamentos por perda de margem do autor, de modo que caberia a ele entrar em contato com a Instituição Financeira para realizar os pagamentos. Cumpre destacar que o acompanhamento da operação é de responsabilidade do próprio consumidor, porque o Banco Réu não possui acesso à folha de pagamento do Autor.

Conforme cláusula contratual, no caso de perda da margem consignável, o consumidor passará a pagar as parcelas diretamente ao banco através de emissão de boleto bancário emitido pelo banco.

Dessa forma, diante da inadimplência do autor, não há que se falar em ato ilícito do Banco. A mera alegação de cobrança indevida não pode prosperar para a presente ação, pois como amplamente demonstrado, a autora esteve inadimplente por sua própria desídia. Em havendo inadimplência, é legítimo que esta Ré busque formas de reaver o seu crédito.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
36
Carimbado Eletronicamente

Requer o provimento do recurso para que seja reformada a sentença, julgando improcedentes os pedidos.

Contrarrazões no id. 240399629.

VOTO

Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos intrínsecos e extrínsecos, imprescindíveis à interposição do recurso, pelo que merece ser conhecido.

Cinge-se a controvérsia sobre a suposta falha na prestação de serviços da ré, em virtude de cobrança e inscrição dos dados do demandante nos cadastros de proteção ao crédito, decorrente de inadimplemento de empréstimos consignados.

Sentença de procedência do pedido.

Recorreu o banco réu.

É a lide na sua essência.

Neste contexto, impõe-se anotar que a relação existente entre as partes é de cunho consumerista, uma vez que o autor se enquadra no conceito de consumidor, como disposto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, enquanto a ré no de fornecedor e/ou prestador de serviço, nos termos do artigo 3º de aludido diploma legal.

Registre-se, por oportuno, que o artigo 14, *caput*, do CDC, consagrou a responsabilidade objetiva do fornecedor, com base na Teoria do Risco do Empreendimento, na qual ele responde independente de culpa pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Somente não responderá pelos danos causados, se provar a inexistência do defeito ou fato exclusivo do consumidor ou de terceiro (artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II).

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
37
Carimbado Eletronicamente

Dito isto, na hipótese vertente, verifica-se que a parte autora alega que foi negativado, conforme os documentos constantes do índice 91049765, em decorrência de contrato celebrado com a parte ré. O demandante alega *"que no ano de 2021 precisamente no mês de junho, o requerente averbou contrato com a parte Ré, dando início ao* ***contrato de Nº 348009404-8****, sendo esse fruto de uma portabilidade de acordo com o réu onde declara que foi emprestado ao Requerente o valor de R$2.456,80 (dois mil quatrocentos e oitenta e seis reais e oitenta centavos). Destaca-se que o referido contrato teve o início de seus descontos no mês de julho de 2021, e tinha previsão de término para o mês de junho de 2022. Acontece que o referido contrato foi EXCLUIDO pela própria Ré, no mês de julho de 2022, por REFINANCIAMENTO, ou seja, houve uma nova contratação que gerou um novo empréstimo e o refinanciamento do valor remanescente. O Requerente também teve um outro contrato refinanciado pela Ré, dessa vez o* ***contrato de Nº 348009153-1****, que fora averbado aos dias 02/07/2021, no valor de R$5.152,68 (cinco mil cento e cinquenta e dois reais e sessenta e oito centavos), sendo excluído aos dias 12/07/22."*

O Banco réu, em sua peça recursal, aduz que o débito advém da inadimplência contratual em decorrência da diminuição de sua margem consignável.

Relata que a parte Autora contratou os empréstimos consignados de nº 348009404-8 e 348009153-1, e que de fato, o débito advém da inadimplência contratual em decorrência da diminuição de sua margem consignável.

Segundo a norma dos contratos de empréstimo consignado, enquanto os valores das parcelas se encontrarem dentro da margem (30%), as parcelas serão debitadas diretamente do contracheque do consumidor.

Ocorre que, no caso da "perda da margem "ou em caso de" desaverbação da margem", compete ao consumidor buscar a instituição financeira e adimplir os valores das parcelas diretamente com o agente financeiro.

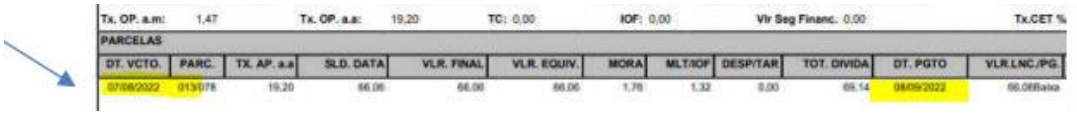
Diante da perda da margem, é obrigação do consumidor entrar em contato com a casa bancária e efetuar o pagamento, pois nestes casos, o acompanhamento da operação é de responsabilidade do próprio consumidor, porque o Banco Réu não possui acesso à folha de pagamento do Autor, sendo apenas o responsável por solicitar a averbação do contrato e aguardar os repasses.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
38
Carimbado Eletronicamente

Foi o que ocorreu na hipótese dos autos. Vejamos:

Nos dois contratos, isto é 348009404-8 e 348009153-1, ocorreu a inversão de parcela na mesma data 07/08/2022.

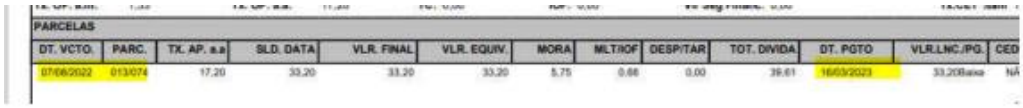
No contrato de n° 348009153-1 a parcela de n°013 com vencimento em 07/08/2022, a parte efetuou o pagamento somente em **08/09/2022**, e no contrato de n° 348009404-8, na parcela de n°013 com vencimento em 07/08/2022, a parte efetuou o pagamento somente em **16/03/2023.**



Tx. OP. a.m: 1,47 Tx. OP. a.a: 19,20 TC: 0,00 IOF: 0,00 Vlr Seg Financ. 0,00 Tx.CET %

PARCELAS

DT. VCTO.	PARC.	TX. AP. a.a	SLD. DATA	VLR. FINAL	VLR. EQUIV.	MORA	MLT/IOF	DESP/TAR	TOT. DIVIDA	DT. PGTO	VLR.LNC./PG.
07/08/2022	013/078	19,20	66,06	66,06	66,06	1,76	1,32	0,00	69,14	08/09/2022	66,06Baixa



PARCELAS

DT. VCTO.	PARC.	TX. AP. a.a	SLD. DATA	VLR. FINAL	VLR. EQUIV.	MORA	MLT/IOF	DESP/TAR	TOT. DIVIDA	DT. PGTO	VLR.LNC./PG.	CED
07/08/2022	013/074	17,20	33,20	33,20	33,20	5,75	0,66	0,00	39,61	16/03/2023	33,20Baixa	NA

Contudo, da leitura do contrato, notadamente da cláusula 7, e 15 id. 1040758, apura-se que:

> 7) **DECLARO** que possuo margem consignável disponível e TENHO CIÊNCIA de que se, por qualquer motivo, o valor da Parcela não for descontado dos meus vencimentos/benefício pela Fonte Pagadora no respectivo vencimento, deverei pagá-lo diretamente ao CREDOR, sendo o caso acrescido de encargos, da seguinte forma: (I) desconto automático em conta corrente de minha titularidade; (II) boleto bancário ou; (III) outra forma que venha a ser disponibilizada pelo CREDOR.
>
> 15) Tenho ciência de que o atraso no pagamento de qualquer Parcela, seja qual for o motivo, sujeitará a negativação do meu nome e CPF nos bancos de dados de proteção ao crédito, observada a legislação aplicável.

Em verdade, a negativação do nome do apelado foi promovida, em razão da inadimplência quanto ao pagamento dos boletos referentes a 07/08/2022 que só foram pagos em 08/09/2022 e 16/03/2023 (07 meses depois). Saliente-se, inclusive, que o autor tinha conhecimento de que deixou de pagar a parcela do consignado, sendo aplicável à hipótese dos autos, pois, o verbete sumular nº 90 deste Tribunal, *in verbis*:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
39
Carimbado Eletronicamente

"A inscrição de consumidor inadimplente em cadastro restritivo de crédito configura exercício regular de direito".

Nesse diapasão, mostra-se impositiva a conclusão de inocorrência de falha na prestação do serviço, sendo certo que o inadimplemento em comento acarretou a inscrição dos dados do demandante nos cadastros restritivos, tendo agido a credora em exercício regular de direito.

Muito embora se trate de hipótese de responsabilidade civil objetiva, que independe de comprovação de culpa, nos termos do já citado artigo 14, do CDC, como visto, tal circunstância não exonera o consumidor de demonstrar minimamente a falha na prestação do serviço e o dano sofrido. Infere-se, portanto, que o autor não se desincumbiu do ônus que lhe é atribuído pelo artigo 373, I, do Código de Processo Civil.

Neste sentido:

> 0028606-78.2015.8.19.0205 – APELAÇÃO - Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 01/06/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE COBRANÇA. SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL. **EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. COBRANÇAS DE DÉBITOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NÃO PAGAMENTO DA INTEGRALIDADE DAS PRESTAÇÕES AVENÇADAS EM DECORRÊNCIA DA DIMINUIÇÃO DA MARGEM CONSIGNÁVEL**. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE DEVE SER MANTIDA. CONTRATOS QUE CONTÉM CLÁUSULA DE QUE HAVENDO INADIMPLÊNCIA POR FALTA DE MARGEM, COMO NO CASO, A INSTITUIÇÃO PODERIA DEBITAR O VALOR DA CONTA DO RÉU OU ESTENDER AS PARCELAS, SENDO ESTA A SEGUNDA OPÇÃO REALIZADA. DESCONTOS QUE FORAM RETOMADOS, COM A DILAÇÃO DO PRAZO DE TÉRMINO DO CONTRATO. RESCISÃO DO CONTRATO QUE NÃO É CABÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA QUE ORA SE MANTÉM. RECURSO DESPROVIDO.

Conclui-se, pois, que a sentença atacada carece de reforma.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
40
Carimbado Eletronicamente

Por força de tais fundamentos, voto no sentido de **DAR PROVIMENTO ao recurso** para reformar a sentença, para julgar improcedentes os pedidos e condenar o autor no pagamento das custas judiciais e honorários advocatícios no valor de 15% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade de justiça deferida**.**

Rio de Janeiro, 28 de outubro de 2026.

DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

Relator