



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Processo: 1.0000.25.476086-1/001
Relator: Des.(a) Lázio de Brito
Relator do Acórdão: Des.(a) Lázio de Brito
Data do Julgamento: 05/02/2026
Data da Publicação: 11/02/2026

EMENTA: DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÂVEIS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÁVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DÁVIDA RENEGOCIADA E QUITADA NO PROGRAMA DESENROLA BRASIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL IN RE IPSA. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. TERMO INICIAL DOS JUROS MORATÓRIOS. PARCIAL PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E PROVIMENTO AO SEGUNDO.

I. CASO EM EXAME

O recurso. Apelações cíveis interpostas contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de dívida c/c indenização por danos morais, determinando a exclusão de anotação em cadastro de inadimplentes e condenando a instituição financeira ao pagamento de indenização.

A parte autora alega que teve o nome inscrito em cadastros de restrição ao crédito após renegociação e quitação de débitos de cartão de crédito no âmbito do programa "Desenrola Brasil".

Sentença declarou a inexistência do débito, reconheceu a ilicitude da negativação e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão:

(1) saber se a negativação promovida pela instituição financeira foi legítima, diante da alegação de autonomia contratual e inexistência de quitação do débito; e

(2) saber se estão presentes os requisitos para a indenização por dano moral, bem como a adequação do quantum indenizatório e do termo inicial dos juros moratórios.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Incide o Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação do serviço.

A prova documental demonstra que o contrato objeto da negativação foi incluído na renegociação realizada pelo programa "Desenrola Brasil", estando o débito quitado.

A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de comprovar a legitimidade da dívida negativada.

A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral in re ipsa.

O valor fixado a título de indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, comportando majoração.

Em se tratando de relação contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Primeiro recurso parcialmente provido. Segundo recurso provido.

Tese de julgamento: "1. A negativação do nome do consumidor por débito já renegociado e quitado configura falha na prestação do serviço e gera dano moral in re ipsa. 2. Em relações contratuais, os juros moratórios incidentes sobre indenização por dano moral fluem a partir da citação. 3. O quantum indenizatório pode ser majorado quando insuficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade."

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 17; CPC, arts. 373, I, e 487, I; CC, arts. 389 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no REsp 1.517.478/RS, j. 19.05.2015; STJ, REsp 693.172/MG, j. 12.09.2005."

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.476086-1/001 - COMARCA DE PONTE NOVA - APELANTE(S): SANY RODRIGO DE OLIVEIRA, BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. - APELADO(A)(S): SANY RODRIGO DE OLIVEIRA,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

A C Ã R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 13ª CÂMARA CÂVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PARCIAL PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E DAR PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO

DES. LÃCIO EDUARDO DE BRITO
RELATOR

DES. LÃCIO EDUARDO DE BRITO (RELATOR)

V O T O

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. (primeiro apelante) e SANY RODRIGO DE OLIVEIRA (segunda apelante) em face da sentença, ordem 51, proferida pelo Juízo de Direito da 2ª Vara Cível da Comarca de Ponte Nova/MG que, nos autos da "AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO LIMINAR" proposta por SANY RODRIGO DE OLIVEIRA, julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

"[...] Pelo exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por Sany Rodrigo de Oliveira em desfavor do Banco Santander (Brasil) S.A, resolvendo o mérito na forma do art. 487, inciso I, CPC, para:

- (i) RATIFICAR a tutela de urgência concedida nos autos (ID. 10269898258), tornando definitivos seus efeitos, para o fim de determinar que o réu proceda à retirada do nome do autor dos registros de restrição ao crédito;
- (ii) DECLARAR A INEXISTÊNCIA do débito em tela, objeto da anotação desabonadora (ID. 10267165966);
- (iii) CONDENAR o réu a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), acrescida de correção monetária pelo IPCA, a partir da data da publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), e de juros de mora, a contar do evento danoso (data da negativa indevida - Súmula 54 do STJ), segundo a taxa SELIC, consoante metodologia de cálculo prevista no art. 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de sucumbência, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos da Súmula 326, STJ.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Transitada em julgado e nada mais sendo requerido, arquivem-se os autos com baixa. [...]"

BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. (primeiro apelante), inconformado, em suas razões recursais, ordem 54, argumenta que a parte autora, ora apelada, manteve relação contratual válida com a instituição financeira, sendo a negativa questionada decorrente do inadimplemento de obrigação regularmente constituída.

Afirma que o débito inscrito nos cadastros de restrição ao crédito refere-se ao contrato de cartão de crédito nº 660000109460, o qual não foi abrangido pela renegociação realizada no âmbito do programa "Desenrola Brasil".

Aduz que a renegociação celebrada pelo apelado contemplou exclusivamente o contrato nº 320000075860, referente a operação financeira diversa, inexistindo qualquer vínculo entre os contratos.

Ressalta que os sistemas internos e os registros contratuais do Banco demonstram a autonomia das obrigações e a inexistência de quitação do débito objeto da negativa impugnada.

Sustenta, assim, que a inscrição do nome do autor nos registros de proteção ao crédito constituiu exercício regular de direito, nos termos do art. 188, inciso I, do Código Civil, inexistindo ato ilícito ou falha na prestação do serviço.

Destaca que competia ao autor comprovar a quitação ou inexistência do débito, nos moldes do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, o qual não teria se desincumbido, sendo insuficientes, para tal finalidade, meras alegações e comunicações por e-mail.

No que se refere à condenação por danos morais, alega a inexistência de lesão a atributos da personalidade, afirmando que a negativa decorreu de má-fé e exigível, não sendo possível presumir o dano moral.

Sustenta, ainda, que eventuais transtornos narrados configurariam meros aborrecimentos do cotidiano, insuficientes para ensejar reparação civil.

Subsidiariamente, pugna pela minoração do valor indenizatório, por considerá-lo excessivo e desproporcional às circunstâncias do caso, requerendo sua redução para patamar não superior a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Impugna, ainda, o termo inicial fixado para a incidência dos juros moratórios e da correção monetária, defendendo que, em se tratando de indenização por dano moral arbitrada judicialmente, tais encargos devem incidir a partir da data da sentença, e não da citação, em consonância com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça.

Ao final, requer o provimento do recurso, para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e a alteração do marco inicial dos juros moratórios e da correção monetária.

Preparo recursal regular, ordem 55/56.

Em sede de contrarrazões, ordem 61, a parte autora, ora apelada, infirmou as teses recursais adversas e pugnou pelo não provimento do recurso.

SANY RODRIGO DE OLIVEIRA (segunda apelante), inconformada, em suas razões recursais, ordem 59, sustenta a necessidade de majoração da indenização por danos morais.

Argumenta que a negativa indevida acarretou prejuízos relevantes à sua honra, imagem e credibilidade no mercado, com reflexos imediatos e futuros, tais como a redução do score de crédito e a perda de confiabilidade perante instituições financeiras, configurando dano moral in re ipsa, prescindindo de comprovação específica.

Sustenta que a quantificação do dano moral deve observar a teoria do desestímulo, de modo a impor reprimenda eficaz ao fornecedor e prevenir novas lesões a consumidores.

Ao final, requer o provimento do recurso, para que seja majorado o valor da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), montante que entende adequado à gravidade da conduta, às condições das partes e às finalidades da responsabilidade civil.

Ausente preparo recursal, eis que a parte litiga sob o pálio da justiça gratuita, ordem 16.

Em sede de contrarrazões, ordem 63, o réu, ora apelado, infirmou as teses recursais adversas e pugnou pelo não provimento do segundo recurso.

À o Relatório.

Recebo e conhecimento dos recursos, eis que presentes os pressupostos de sua admissibilidade, com a observação de que serão analisados e julgados conjuntamente.

Sany Rodrigo de Oliveira ajuizou a presente ação em face do Banco Santander (Brasil) S.A., em razão da negativa de seu nome nos cadastros de restrição ao crédito, a qual afirma ter ocorrido de forma indevida, diante da renegociação e quitação de dívida de cartão de crédito por meio do programa governamental "Desenrola Brasil".

Aduz que, após o pagamento das parcelas ajustadas na renegociação, recebeu reiteradas confirmações, tanto da instituição financeira quanto da empresa intermediadora do pagamento, de que não havia débito pendente. Ainda assim, posteriormente, teve seu nome inscrito nos registros de proteção ao crédito pelo banco réu.

Diante da situação exposta, ajuizou a presente ação com o objetivo de obter, em sede de tutela provisória, a exclusão imediata de seu nome dos cadastros restritivos, bem como, ao final, a declaração de inexistência do débito e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais.

Após citação e apresentação de defesa, foi proferida sentença de procedência dos pedidos iniciais, derivando daí o inconformismo recursal de ambas as partes.

A controvérsia recursal, assim, consiste na análise da legalidade da negativa promovida pela

instituição financeira, da configuração de falha na prestação do serviço bancário e da existência de dano moral indenizável, bem como, sendo o caso, da adequação do quantum fixado a título de indenização extrapatrimonial.

Pois bem.

Cumprido ressaltar que ao caso se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, porque caracterizados os personagens abrangidos pelos artigos 2º e 3º da Lei nº. 8.078/1990, ainda que por força da figura do consumidor por extensão, prevista no artigo 17.

Além disso, deve-se colocar a premissa contida no artigo 14 do diploma legal em análise:

"Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos [...]."

Dessa maneira, é objetiva a responsabilidade da parte/apelante, que deve responder, independentemente de culpa, pela reparação dos danos eventualmente causados ao consumidor em virtude de defeito do produto ou má prestação do serviço.

Em decorrência da natureza desta responsabilidade, recai sobre a prestadora de serviço o ônus de afastá-la, a teor do disposto no §3º do mesmo dispositivo legal, que estabelece:

"Artigo 14.

[...]

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro [...]."

Diante da impossibilidade de se impor ao consumidor o ônus de produzir prova negativa, incumbia à instituição financeira requerida, ora primeira apelante, demonstrar, de forma clara e inequívoca, a existência de dolo legítimo e exigível apto a justificar a restrição realizada.

Entretanto, verifica-se não ter ele se desincumbido de seu ônus probatório, deixando de comprovar a legitimidade do dolo objeto da inscrição impugnada, ou seja, que o contrato que lhe deu origem (cartão de crédito nº 660000109460) não teria sido abrangido pela renegociação realizada no âmbito do programa "Desenrola Brasil", não estando, portanto, quitado.

Isso porque, em que pesem as suas ponderações, do documento de ordem 33, colacionado pelo próprio requerido à contestação, extrai-se terem sido objeto da negociação realizada entre as partes tanto o cartão de crédito nº 320000073260, de R\$1.978,47, como aquele relativo ao contrato de cartão de crédito nº 660000109460, no importe de R\$316,99.

Tal questão foi com muita propriedade enfrentada pelo i. juiz de primeiro grau, senão vejamos:

"O comprovante de consulta ao serviço de proteção ao crédito (ID. 10267165966) demonstra que o cartão de crédito que motivou a anotação desabonadora refere-se ao contrato MP325166000010946066, modalidade cartão de crédito.

Nesse passo, muito embora o banco não afirme que o acordo de pagamento não englobou os cartões decorrentes do referido cartão de crédito, certo é que o comprovante de contratação de crédito reorganizado, acostado pelo próprio banco não ID. 10320716459, demonstra que o contrato objeto da negativação (nº 3251 660000109460) foi incluso nas operações renegociadas.

A bem da verdade, não merece prosperar a alegação do banco de que o acordo se limitava ao contrato nº 320000075860, quando a prova documental (ID. 10320716459) demonstra que as operações renegociadas referiam-se tanto ao contrato nº 3251-320000073260, quanto ao nº 3251660000109460, que serviu de base para a anotação desabonadora.

(...)

Por fim, as mensagens eletrônicas enviadas pelo autor (ID. 10267100795) comprovam que, ao questionar a baixa do cartão referente ao contrato MP325166000010946066, obteve, em mais de uma oportunidade, a informação de que constava o pagamento da parcela e seu nome não estava em restrição (ID. 10267095204 e ID. 10267149927).

(...)"

Portanto, reconhecendo insuficientes os elementos capazes de provar a existência e legitimidade do cartão em comento, vez que comprovada a sua quitação, é consequência a manutenção da sentença, que corretamente declarou a sua inexistência, e por consequência a ilegitimidade da negativação realizada, com seu consequente cancelamento.

Dos danos morais

Especificamente acerca da reparação por danos morais, ensina CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA:

"O fundamento da reparabilidade pelo dano moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-

se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de dano moral como qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor-próprio estético, à integridade de sua inteligência, a suas afecções etc.

(...)

Quando se cuida do dano moral, o fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: "caráter punitivo" para que o causador do dano, pelo fato da condenação, se veja castigado pela ofensa que praticou; e o "caráter compensatório" para a vítima, que receberá uma soma que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal sofrido." (Pereira, Caio Mário da Silva; Tepedino, Gustavo. Responsabilidade Civil. 12ª ed. rev., atual. e ampl. - Rio de Janeiro:Forense, 2018.p. 77/78 - livro digital)

Nesse sentido, o STJ sedimentou entendimento de que a própria inclusão ou manutenção indevida configura o dano moral in re ipsa.

Vejamos:

EMENTA: PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. COBRANÇA INDEVIDA POR SERVIÇO TELEFÔNICO. DANO MORAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. SÂMULA 7/STJ. 1. A inscrição indevida do nome do usuário de serviço público em cadastro de inadimplentes gera o direito à indenização independentemente da comprovação do dano moral, que, na hipótese, é in re ipsa. Essa solução, por óm, não é a mesma aplicável à situação em que inexistente qualquer ato restritivo de crédito, mas apenas falha na prestação ou cobrança do serviço. Nesse caso, conforme a regra geral, o dano moral deve ser demonstrado, não presumido. 2. A Instância Ordinária entendeu não demonstrado o dano moral alegado e para afirmar-se a caracterização da responsabilidade civil no caso concreto seria necessário novo exame dos fatos e provas constantes dos autos, providência inadmissível a este Superior Tribunal em sede de recurso especial. Incidência da Súmula 7/STJ. (Agravo regimental a que se nega provimento. STJ. AgRg no REsp 1517478 / RS. 2ª Turma. Rel. Ministro OG FERNANDES. DJe 29/05/2015).

Portanto, incontestável o dever do requerido em reparar o dano moral sofrido pelo autor.

Acerca do quantum indenizatório, a fixação do montante deve considerar o grau de culpa, a extensão do dano causado, bem como servir para evitar reiteração, em caráter pedagógico, sem se constituir valor exagerado que consolide enriquecimento sem causa.

Nesse sentido:

"A indenização por dano imaterial, como a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, mercê de valores inapreciáveis economicamente, não impede que se fixe um quantum compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. O quantum indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do rãu, devendo ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calculada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade." (STJ, REsp 693172 / MG, de 12.09.2005, relatoria do Ministro Luiz Fux)

Analisando-se todas as circunstâncias dos fatos ora relatados, conclui-se que a quantia equivalente a R\$ 10.000,00 (de mil reais), fixada pelo Juízo de origem, pelos danos morais, afigura-se insuficiente a mitigar os efeitos dos danos infligidos ao requerente, de modo que tenho por bem majorar a quantia fixada para o montante de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), em obediência aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e em observância ao entendimento externado por este Tribunal de Justiça em casos análogos.

Registro, ainda, que, considerando que a relação travada entre as partes é contratual, o termo inicial dos juros moratórios incidentes sobre o quantum indenizatório deve ser a data da citação, merecendo, portanto, alteração a sentença neste ponto.

Feitas referidas considerações DOU PARCIAL PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO, reformando a sentença de primeiro grau, apenas para determinar que os juros de mora incidam sobre a indenização arbitrada a partir da data da citação.

DOU PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO, para majorar a indenização a título de danos morais para o importe de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a ser acrescido de correção monetária, pelo IPCA, desde a data da presente decisão, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, quando, então, incidir a Selic (deduzido o IPCA), para efeitos de juros, observada a regra do artigo 389 e parágrafo primeiro do artigo 406 do Código Civil, incluído pela Lei 14.905/2024.

Em razão da sucumbência má-nima da parte autora, custas recursais, pela requerida, ora primeira apelante.

Sem honorários recursais, vez que cabíveis apenas nas hipóteses de não conhecimento ou não provimento do recurso.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DESA. MARIA LUÍZA SANTANA ASSUNÇÃO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. JOSÉ DE CARVALHO BARBOSA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÂMULA: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO PRIMEIRO RECURSO E DERAM PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO"