

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 08/04/2026

Data de Publicação: 08/04/2026

Região:

Página: 8910

Número do Processo: 1034397-25.2024.8.11.0041

Processo: **1034397** - **25.2024.8.11.0041** Órgão: Primeira Câmara de Direito Privado
Data de disponibilização: 07/04/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação:
Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **BANCO BTG PACTUAL S.A.**
Advogado(s): JOAO LOYO DE MEIRA LINS OAB 21415-O PE Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1034397** - **25.2024.8.11.0041** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes, Bancários] Relator: Des(a). RICARDO GOMES DE ALMEIDA Turma Julgadora: [DES(A). RICARDO GOMES DE ALMEIDA, DES(A). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, DES(A). MARCIO APARECIDO GUEDES] Parte(s): [KATIA FARIA FABIANO CARRASCO - CPF: 970.599.601-63 (APELANTE), LEONARIO GOMES MUNIZ - CPF: 792.375.681-34 (ADVOGADO), BANCO BTG PACTUAL S.A. - CNPJ: 30.306.294/0001-45 (APELADO), JOAO LOYO DE MEIRA LINS - CPF: 799.885.984-91 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, PROVEU PARCIALMENTE O RECURSO. E M E N T A Direito civil e processual civil. Apelação Cível. Ação Anulatória E Indenizatória. Falha Na Prestação De Serviço Bancário. Inscrição Indevida Em Cadastro De Inadimplentes. Danos Morais in Re Ipsa. Majoração Do quantum. Caráter Punitivopedagógico. Astreintes. Natureza Coercitiva E Não Punitiva. Obrigação Cumprida. Perda Da Finalidade. Recurso Parcialmente Provido. I. Caso em exame 1. Recurso de Apelação Cível interposto por consumidora contra sentença que, reconhecendo a falha na prestação de serviço bancário decorrente de fraude em compra não estornada tempestivamente e consequente negativação indevida, fixou indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 e determinou a baixa da restrição. A apelante pleiteia a majoração do valor indenizatório e a fixação retroativa de astreintes. II. Questão em discussão 2. Há duas questões em discussão: (i) saber se o valor arbitrado a título de danos morais atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade frente à gravidade da inscrição indevida e ao porte econômico da instituição financeira; (ii) saber se é cabível a fixação retroativa de multa cominatória (astreintes) quando a obrigação de fazer (exclusão do nome do Serasa) já foi cumprida voluntariamente pela parte recorrida. III. Razões de decidir 3. A inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito configura dano moral in re ipsa, exigindo-se que a reparação pecuniária não apenas compense o abalo anímico, mas também exerça função pedagógica e desestimuladora, sob pena de ineficácia social da norma. O montante de R\$ 3.000,00 revela-se insuficiente, impondo-se sua majoração para R\$ 8.000,00. 4. As astreintes, previstas no art. 537 do CPC, possuem natureza

estritamente coercitiva, vocacionadas a dobrar a vontade do devedor recalcitrante no cumprimento de obrigação futura, e não a punir o descumprimento pretérito. 5. Comprovado o cumprimento da obrigação de fazer com a efetiva baixa da restrição creditícia, a "realidade da demanda" demonstra o exaurimento da pretensão, tornando a fixação de multa retroativa medida inócua e desproporcional, que configuraria enriquecimento sem causa e desvio da finalidade do instituto processual. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso de Apelação Cível parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. A indenização por danos morais decorrente de inscrição indevida deve ser fixada em patamar que assegure a dupla função reparatória e pedagógica, evitando-se valores irrisórios. 2. A multa cominatória (astreinte) possui caráter coercitivo, sendo incabível sua fixação ou incidência retroativa quando a obrigação de fazer já foi integralmente cumprida, sob pena de desvirtuamento de sua natureza jurídica." Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 537; Súmula 54 do STJ; Súmula 297 do STJ; Súmula 362 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1152541/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, T3, j. 13/09/2011; TJ-MT, AI 1019491-90.2023.8.11.0000, Rel. Des. Carlos Alberto Alves da Rocha, 3ª Câmara. Dir. Priv., j. 29/11/2023; TJ-MT, AI 1017347-80.2022.8.11.0000, Rel. Des. Guiomar Teodoro Borges, 4ª Câmara. Dir. Priv., j. 19/10/2022. R E L A T Ó R I O Trata-se de recurso de apelação cível interposto por KÁTIA FARIA FABIANO CARRASCO contra a sentença proferida pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá nos autos da Ação Anulatória de Negócio Jurídico por Desacordo Comercial c/c Indenização por Danos Morais e Pedido de Tutela Antecipada, registrada sob o n. **1034397 - 25.2024.8.11.0041**, ajuizada em desfavor de BANCO BTG PACTUAL S.A., a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais. Na origem, a parte autora narrou que, em 12 de maio de 2022, realizou a compra de blocos de cimento junto à empresa Fab Block Tecnologia em Construção Ltda., no valor total de R\$ 4.420,00 (quatro mil, quatrocentos e vinte reais), parcelado em 12 vezes de R\$ 368,33 (trezentos e sessenta e oito reais e trinta e três centavos), mediante cartão de crédito administrado pelo banco réu. Asseverou que os produtos não foram entregues na data aprezada (05/11/2022) e que a empresa vendedora encerrou suas atividades irregularmente, o que configurou golpe contra diversos consumidores. Relatou ter contestado a compra administrativamente em 07 de dezembro de 2022, ocasião em que o banco concedeu um crédito em confiança em 06 de março de 2023. Todavia, aduziu que a instituição financeira, posteriormente, voltou a cobrar os valores e inscreveu seu nome nos órgãos de proteção ao crédito em 15 de agosto de 2023. Requereu a declaração de inexistência do débito, a exclusão da negativação e a condenação da parte ré ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de danos morais (id. 346062426 e 346062427). A decisão interlocutória proferida pelo Juízo da 2ª Vara Especializada em Direito Bancário indeferiu o pedido de tutela de urgência, sob o fundamento de ausência de probabilidade do direito e perigo de dano naquele momento processual, e deferiu a gratuidade da justiça (id. 346063382). Em contestação, a parte ré arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o argumento de atuar apenas como intermediadora de pagamentos, sem responsabilidade pela entrega de produtos. Impugnou a concessão da justiça gratuita. No mérito, defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a impossibilidade de inversão do ônus da prova. Sustentou a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo) e a inexistência de falha na prestação do serviço. Alegou que a

negativação constituiu exercício regular de direito diante da inadimplência e refutou a ocorrência de danos morais (id. 346063384). Em sua impugnação, a parte autora rechaçou as preliminares e reiterou os pedidos da exordial (id. 346063389). O Juízo da 2ª Vara Especializada em Direito Bancário declinou da competência para uma das Varas Cíveis, ao fundamento de que a matéria possui natureza eminentemente civil indenizatória (id. 346063390). Sobreveio sentença que rejeitou as preliminares de ilegitimidade passiva e de impugnação à justiça gratuita. No mérito, o magistrado reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, consubstanciada na demora excessiva para o estorno e na posterior cobrança e negativação indevidas. Julgou parcialmente procedente a ação para declarar a inexistência da dívida questionada e condenar o banco réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, acrescidos de juros e correção, além de custas e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação (id. 346063394). A parte autora opôs embargos de declaração, nos quais alegou omissão na sentença quanto à determinação expressa para exclusão do nome dos órgãos de proteção ao crédito e requereu a fixação de multa diária (astreintes) para o caso de descumprimento (id. 346063396). A sentença dos embargos acolheu o recurso para sanar a omissão e determinou a retirada do nome da parte autora dos órgãos de proteção ao crédito no prazo de 05 (cinco) dias, sem fixação de multa cominatória (id. 346063410). Inconformada, a parte autora interpôs recurso de apelação. Sustentou que o valor arbitrado a título de danos morais (R\$ 3.000,00) é irrisório diante da gravidade dos fatos e do caráter punitivo-pedagógico, motivo pelo qual pugnou pela majoração para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Alegou que, mesmo após a sentença, a restrição creditícia permaneceu ativa, conforme extrato do Serasa datado de 24 de setembro de 2025. Requereu o arbitramento de multa diária (astreintes) no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), com incidência retroativa à data da sentença, para garantir a efetividade da tutela jurisdicional (id. 346063414). A parte ré informou o cumprimento da obrigação de pagar e realizou o depósito judicial do valor de R\$ 4.238,59 (quatro mil, duzentos e trinta e oito reais e cinquenta e nove centavos) (id. 346063408 e 346063409). A parte apelante requereu o levantamento do valor depositado, com a ressalva de que o ato não implicaria em renúncia ao direito de recorrer (id. 346063412). Foi expedido alvará eletrônico (id. 346063420). As contrarrazões foram apresentadas. A parte apelada refutou os argumentos recursais e defendeu a manutenção do valor indenizatório fixado e alegou que a obrigação de fazer foi cumprida, com a baixa da negativação, o que tornaria desnecessária a fixação de multa diária. Acostou comprovante de exclusão da restrição junto ao Serasa (id. 346063430 e 346063429). É o relatório. V O T O R E L A T O R Preenchidos os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso. Conforme relatado, trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por KÁTIA FARIA FABIANO CARRASCO contra a sentença proferida pelo Juízo da 8ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá, nos autos da Ação Anulatória de Negócio Jurídico por Desacordo Comercial c/c Indenização por Danos Morais, registrada sob o n. **1034397 - 25.2024.8.11.0041**, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para declarar a inexistência do débito de R\$ 4.420,00 e condenar o banco réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais. Alega a Apelante, em síntese, que o valor arbitrado a título de indenização por danos morais é irrisório e não condiz com a gravidade da conduta do banco, que manteve seu nome negativado indevidamente por longo

período, mesmo após a comprovação de fraude na compra de materiais de construção não entregues ("Fab Block"). Pugna pela majoração do quantum indenizatório e pela fixação de multa diária (astreintes) retroativa, em razão da demora no cumprimento da ordem de exclusão da restrição creditícia. Já a parte Apelada, em contrarrazões, defende a manutenção da sentença, sustentando que agiu de boa-fé ao conceder crédito em confiança inicialmente e que a obrigação de fazer foi devidamente cumprida com a baixa da restrição, tornando descabida a aplicação de multa. Pois bem. O recurso comporta parcial acolhimento. Primeiramente, cumpre esclarecer que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). A controvérsia cinge-se ao valor da indenização por danos morais decorrentes da falha na prestação do serviço bancário - que resultou na negativação do nome da autora (id. 346062431) - e à necessidade de fixação de astreintes. No que tange aos danos morais, é incontroverso nos autos que a autora foi vítima de golpe perpetrado por estabelecimento comercial e, após buscar a solução administrativa via contestação da compra (chargeback), teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito pelo banco réu em 15/08/2023. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes configura dano moral *in re ipsa*, ou seja, presumido, dispensando a prova do efetivo prejuízo. Nesse contexto, o valor da indenização deve ser fixado com observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo à dupla finalidade do instituto: compensar a vítima pelo abalo sofrido e desestimular o ofensor a reiterar a conduta ilícita. A quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) fixada na origem mostra-se, de fato, insuficiente para cumprir tais objetivos, especialmente considerando o porte econômico da instituição financeira e o tempo de permanência da restrição. A majoração para R\$ 8.000,00 (oito mil reais) revela-se mais adequada às peculiaridades do caso concreto e aos parâmetros adotados por esta Câmara em situações análogas, proporcionando justa reparação sem ensejar enriquecimento sem causa. Convém destacar que o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado de que "Elevação do valor da indenização por dano moral na linha dos precedentes desta Corte, considerando as duas etapas que devem ser percorridas para esse arbitramento. 5. Na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. 6. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz." (STJ - REsp: 1152541 RS 2009/0157076-0, Relator.: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 13/09/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/09/2011) Nesse sentido, a jurisprudência mato-grossense, inclusive no âmbito das Turmas Recursais, tem reiterado a necessidade de adequação do montante indenizatório para que este cumpra sua dupla função. Conforme decidido recentemente, "o valor da indenização por dano moral deve observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo cabível sua majoração para melhor atender às funções compensatória e pedagógica" (TJ-MT - Recurso Inominado: 1012934-13.2025.8.11.0002, Relator: Juiz Gonçalo Antunes de Barros Neto, Primeira Turma Recursal, Data de Julgamento: 12/03/2026). Aplicando esse entendimento ao caso em tela, verifica-se que a majoração para R\$ 8.000,00 (oito

mil reais) se alinha à diretriz de assegurar uma reparação justa e eficaz, evitando-se valores irrisórios que não desestimulem a reiteração de condutas lesivas por parte das instituições financeiras, a elevação do montante para o patamar de oito mil reais atende a essa diretriz, sopesando a gravidade da negativação indevida oriunda de falha na segurança e gestão do cartão de crédito. Ademais, corrobora a esse entendimento, outro recente julgado da Turma Recursal deste Tribunal, que reconheceu a necessidade de majoração da indenização em casos de falha na prestação de serviço essencial e desvio produtivo do consumidor, destacando que "o valor inicialmente fixado a título de indenização por danos morais mostrou-se desproporcional frente aos transtornos experimentados, sendo razoável a majoração, em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade" (TJ-MT - Recurso Inominado: 1067939-23.2025.8.11.0001, Relatora: Juíza Eulice Jaqueline da Costa Silva Cherulli, Primeira Turma Recursal, Data de Julgamento: 12/03/2026) E ainda nessa linha de raciocínio, este Egrégio Tribunal de Justiça tem decidido pela majoração da indenização em casos de manutenção indevida de restrições creditícias, reconhecendo que "a indenização por dano moral deve ser arbitrada de acordo com a capacidade financeira do ofensor e a extensão da ofensa suportada pela vítima, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, por isso, merece a sua majoração" (TJ-MT - Apelação Cível: 1006727-75.2025.8.11.0041, Relatora: Desembargadora Antônia Siqueira Gonçalves, Terceira Câmara de Direito Privado, Data de Julgamento: 04/03/2026) Quanto ao pedido de fixação de multa cominatória (astreintes), não assiste razão à Apelante. A multa diária prevista no art. 537 do CPC tem natureza coercitiva, e não indenizatória, servindo como instrumento de pressão psicológica para compelir o devedor ao cumprimento da obrigação de fazer. Compulsando os autos, verifica-se que a instituição financeira comprovou o cumprimento da obrigação, tendo efetuado a baixa definitiva da restrição creditícia em nome da autora, conforme demonstra o documento de id. 346063429 (Comprovante de Exclusão - Serasa Siskonvem). Uma vez alcançado o resultado prático equivalente (a limpeza do nome da autora) e extinta a situação de inadimplência perante os órgãos de proteção, a fixação de multa nesta fase processual perderia sua finalidade coercitiva, configurando bis in idem ou enriquecimento indevido, visto que a penalidade pelo ato ilícito já está sendo suportada pela condenação em danos morais ora majorada. Reforçando esse entendimento, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça é firme no sentido de que as astreintes não fazem coisa julgada material e devem, necessariamente, refletir a situação fática do processo. Consoante decidido pela Terceira Câmara de Direito Privado, o magistrado detém o poder-dever de readequar a medida coercitiva às "realidades da demanda". Utiliza-se, aqui, a ratio decidendi do seguinte aresto quanto à dinamicidade do instituto: "AGRAVO DE INSTRUMENTO [...] O magistrado pode, a qualquer momento, modificar o valor ou a periodicidade da multa coercitiva (astreinte), sendo possível readequá-la às realidades da demanda; contudo, ausente qualquer indícios da desproporcionalidade e exorbitância dos valores fixados, não é necessária a sua modificação ou, ainda, a fixação de valor limite. Recurso parcialmente provido." (TJ-MT - AI: 1019491-90.2023.8.11.0000, Relator: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, Data de Julgamento: 29/11/2023). (g.n.) In casu, a "realidade da demanda" atual é o exaurimento da pretensão obrigacional pelo cumprimento voluntário e a ausência de resistência atual, o que esvazia a utilidade da multa. Nesse trilhar, impende destacar

também o entendimento da Quarta Câmara de Direito Privado deste Tribunal, que define a astreinte exclusivamente como instrumento de coação futura, afastando seu caráter sancionatório. Interpretando-se o julgado a contrario sensu, se a medida não possui natureza de punição, mas visa apenas forçar o cumprimento de uma obrigação, torna-se incabível sua aplicação retroativa quando a pretensão já foi satisfeita. A fixação de multa nesta fase desvirtuaria o instituto, convertendo-o em penalidade por ato pretérito, o que confronta a própria definição jurisprudencial da Corte: AGRAVO DE INSTRUMENTO [...] A astreinte não tem natureza de punição, mas de medida legítima de coação, que visa forçar a satisfação de prestação que deveria ser cumprida de forma espontânea pelo devedor da obrigação de fazer. [...]" (TJ-MT 10173478020228110000 MT, Relator: GUIOMAR TEODORO BORGES, Data de Julgamento: 19/10/2022, Quarta Câmara de Direito Privado). Desta feita, considerando que a "satisfação da prestação" já ocorreu com a exclusão do apontamento, falece justa causa para a imposição da medida coercitiva. Ante todo o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO interposto por Kátia Faria Fabiano Carrasco, apenas para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), mantendo-se a sentença inalterada quanto aos demais termos, inclusive no que tange aos juros de mora (Súmula 54 do STJ) e correção monetária (Súmula 362 do STJ), bem como o indeferimento das astreintes. Em razão do provimento parcial do recurso, deixo de majorar os honorários recursais, mantendo-se a distribuição do ônus sucumbencial fixada na origem (10%), a qual deverá incidir sobre o novo valor da condenação (proveito econômico obtido). Visando evitar a oposição de embargos declaratórios e, desde logo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observado o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 31/03/2026