

# Falta de comunicação sobre dívida gera dever de indenizar, diz juíza

A negativação em que o consumidor não é comunicado sobre a dívida é indevida e gera dever de indenizar. Com esse entendimento, a juíza Juliana Moraes Corregiari Bei, da 2ª Vara do Foro de Jandira (SP), condenou um banco a pagar R\$ 15 mil em indenização por danos morais a uma mulher. A julgadora também determinou que o banco devolva em dobro à cliente o valor (R\$ 3.416,36) pago sem que ela estivesse devendo.

A mulher havia feito um empréstimo consignado — em que as parcelas são descontadas diretamente do salário. Em fevereiro de 2023, o banco descontou um valor menor do que o da parcela que ela devia. A diferença foi paga imediatamente.

Em maio do mesmo ano, ao tentar comprar uma moto, a cliente descobriu que estava negativada. O banco alegou que a diferença não havia sido paga.

Para resolver o imbróglio, ela teve de pagar R\$ 3.416,36 em taxas e juros. O banco, então, prometeu retirar seu nome dos órgãos de proteção ao crédito em sete dias, mas não cumpriu o acordo. Posteriormente, a autora da ação soube que a instituição financeira lançou como dívida todo o montante que faltava ser pago, ou seja, R\$ 3.416,36.

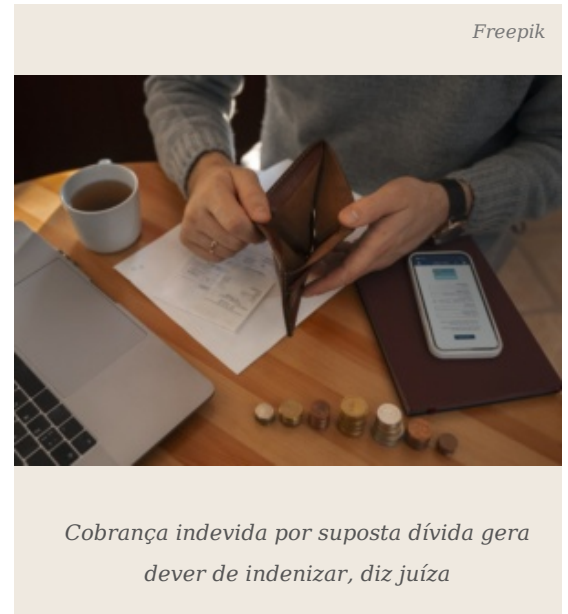
A juíza entendeu que a falta de comunicação sobre todos os processos por parte do banco gerou a responsabilidade de pagar pelos problemas que causou à consumidora.

“A conduta do banco em não informar de maneira correta a extensão do débito em aberto importa em flagrante violação ao dever de informação estipulado pelo [Código de Defesa do Consumidor](#), comando estatuído no art. 6º, inciso III do referido diploma. Ora, não se pode admitir que depois da autora ter efetivamente pago o valor indicado pelo banco, o réu venha a reclamar a existência de um montante inadimplido e a negativar o nome da autora dois meses depois em razão de singelos R\$ 5,59 não pagos”, escreveu a magistrada.

“Raciocínio diverso autorizaria o banco a se valer do *venire contra factum proprium*, o que não se admite. Registre-se ainda que há julgados que apontam que a mera ausência de comunicação do banco sobre a existência de débito em aberto já configura falha no dever de informação apta a gerar dano moral indenizável em razão da negativação indevida”, complementou.

O caso foi conduzido pelo escritório **LJ Advocacia**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1003556-66.2023.8.26.0299**





Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-01/falta-de-comunicacao-sobre-divida-gera-dever-de-indenizar-diz-juiza/>