

13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0815309-53.2024.8.19.0205
APELANTE : BANCO AGIBANK
ADVOGADO : RODRIGO SCOPEL
APELADO : DAMIAO SOARES DA SILVA
ADVOGADO : REGIANE FELIX MONTEIRO
RELATOR: DES. BENEDICTO ABICAIR

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DECORRENTES DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

CONTRATO FORMALIZADO DIGITALMENTE, POR MEIO DE BIOMETRIA FACIAL. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO (ARTIGO 373, II, CPC C/C ARTIGO 14, § 3º, CPC), DEIXANDO DE DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO E DOS DESCONTOS. EVENTUAL VALIDAÇÃO POR USO DE SELFIE, POR SI SÓ, NÃO É CAPAZ DE DEMONSTRAR A REGULARIDADE DA TRANSAÇÃO. A EXISTÊNCIA DE INFORMAÇÃO DIGITAL, COMO GEOLOCALIZAÇÃO, ID, SISTEMA E MODELO DO APARELHO, BEM COMO ENDEREÇO DE IP, DESACOMPANHADA DA PERÍCIA DIGITAL, NÃO É SUFICIENTE A CONFERIR LEGITIMIDADE À CONTRATAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. OCORRÊNCIA DE FRAUDE. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. SÚMULAS Nº 479, STJ E Nº 94, TJRJ.

SUSPENSÃO DESCONTOS. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. FORMA SIMPLES MANTIDA. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO DA PARTE INTERESSADA. INEXISTÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE DEPÓSITO DE VALORES EM FAVOR DO AUTOR. DOCUMENTO INIDÔNEO. COMPENSAÇÃO/DEPÓSITO EM JUÍZO/DEVOLUÇÃO. DESCABIMENTO.

DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR MANTIDO EM R\$ 3.000.00 (TRÊS MIL REAIS).

SENTENÇA MANTIDA.

RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0815309-53.2024.8.19.0205, em que é Apelante BANCO AGIBANK e Apelado DAMIAO SOARES DA SILVA

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de ação proposta por **DAMIAO SOARES DA SILVA** em face de **BANCO PAN S.A.**

Na forma autorizada, adoto o relatório da sentença, id 228919394, nos seguintes termos:

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenizatória por Danos Morais ajuizada por DAMIÃO SOARES DA SILVA em face de BANCO AGIBANK S.A., ambos devidamente qualificados nos autos.

O autor alega, em síntese, que vêm sendo realizados descontos indevidos em sua conta corrente e benefício previdenciário, referentes a empréstimos que jamais contratou com a instituição financeira ré. Sustenta ser pessoa idosa e hipossuficiente, e que os contratos apresentados pelo banco não contêm sua assinatura física, tendo sido celebrados por meios digitais sem a devida validação. Diante disso, requereu a concessão de tutela de urgência para a suspensão imediata dos descontos, a declaração de inexistência dos débitos, a condenação do réu ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) e a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

Regularmente citado, o réu apresentou contestação (ID 177283730), arguindo, em suma, a validade dos contratos, que teriam sido celebrados mediante assinatura digital validada por biometria em loja. Sustenta que o conjunto probatório carreado aos autos é suficiente para o julgamento da lide e que a impugnação dos documentos pelo autor é infundada. Requereu o julgamento antecipado da lide com a improcedência integral dos pedidos, a intimação pessoal do autor para ratificar a petição inicial e a condenação do autor às penas por litigância de má-fé.

Em decisão saneadora (ID 215394370), este juízo deferiu a inversão do ônus da prova em favor do autor, com fulcro no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e intimou as partes a se manifestarem sobre a necessidade de produção de outras provas.

A parte autora, por sua advogada, manifestou-se pela concordância com o julgamento antecipado da lide (ID 222582327).

O réu, por sua vez, manifestou-se no sentido de que o conjunto probatório já é suficiente para o julgamento do feito, reiterando os termos da contestação (ID 2963628201) e, posteriormente, em petição de produção de provas (ID 259164063), reiterou seu desinteresse na designação de audiência de conciliação e ratificou os termos e fundamentos da contestação, juntando documentos que, segundo alega, comprovam a formalização das contratações.

Os pedidos foram julgados procedentes, da seguinte forma:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos formulados na inicial, para:

a) DECLARAR a inexistência dos contratos de empréstimo impugnados nesta demanda e, por conseguinte, dos débitos a eles vinculados;

b) CONDENAR o réu a restituir ao autor, na forma simples, todos os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, valor a ser apurado em fase de liquidação de sentença, corrigidos monetariamente pelo IPCA a partir de cada desconto indevido e acrescidos de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação;

c) CONDENAR o réu a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de compensação por danos morais, corrigida monetariamente pelo IPCA a partir da presente data (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação.

Condeno o réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Recurso de apelação do réu, id 234156047

Sustenta a regularidade da contratação do empréstimo; que o contrato guerreado pela parte autora consiste no refinanciamento de um empréstimo anterior; que o negócio foi formalizado digitalmente, por meio de biometria facial; que todos os requisitos de segurança foram cumpridos pela instituição financeira; que a contratação de seu em ambiente seguro, por meio do app do banco, com digitação de senha, pessoal e intransferível.

Defende impossibilidade de restituição; necessária compensação do valor creditado; inexistência de danos morais.

Ao final, requer:

- a) Seja julgada **IMPROCEDENTE** a demanda ajuizada, uma vez que comprovada a contratação do empréstimo;
- b) Seja afastada a condenação de **restituição de valores**, bem como seja autorizada a compensação de valores, sob pena de enriquecimento ilícito do recorrido;
- c) **Seja afastada a condenação em danos morais**, face a ausência de falha na prestação do serviço, uma vez que a Instituição Financeira apenas cumpriu rigorosamente com o contrato celebrado. **Alternativamente**, que **o quantum seja minorado**, uma vez que a parte recorrida não comprovou o suposto abalo moral suportado, ônus que lhe cabia, nos termos do artigo 373, I do CPC;
- c) Atribuir integralmente os ônus de sucumbência ao recorrido.
- d) Alternativamente, caso seja mantida a sentença, requer seja, ao menos, **minorado o quantum da condenação sucumbencial imposta à financeira**, pois fixado em patamar manifestamente descabido e exorbitante, devendo tal verba restar fixada em percentual razoável e observando os ditames do artigo 85, §§ 2º e 8º, CPC, nos termos da fundamentação.

Não foram apresentadas contrarrazões (id 285490548).

VOTO

Trata-se de típica relação de consumo, razão pela qual aplicável as normas do Código de Defesa do Consumidor, e, portanto, aplicável o disposto no artigo 14 do CDC, que trata da responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços, somente se eximindo do dever de indenizar se provar a ocorrência de uma das causas excludentes de responsabilidade.

No caso, a parte autora alega, em síntese, que já fez empréstimo junto ao réu, porém, houve compra do saldo devedor pela empresa Facta

Financeira, e a dívida fora paga pelo mesmo, deixando de ter vínculo pela ré; que em 05/11/2023 recebeu uma mensagem via whatsapp do supervisor da ré, enviando um link para tirar fotografia; que descobriu posteriormente tratar-se de uma assinatura digital, passando a ser descontado mensalmente o valor de R\$ 382,26, referente a um refinanciamento, o qual desconhece.

O réu, por sua vez, asseverou que a parte firmou diversos contratos, formalizados digitalmente, por meio de biometria facial, em loja.

A sentença julgou procedente a demanda, gerando o inconformismo da instituição financeira ré.

Sorte não assiste ao recorrente, que nada trouxe em suas razões de apelação que pudessem afastar os fundamentos da sentença e ensejar sua reforma.

A autora reclama de descontos em seu benefício previdenciário, decorrente de empréstimos não contratados.

Por certo que comprovar que não realizou o negócio jurídico impugnado mostra-se extremamente difícil à parte autora, estando-se diante da chamada prova diabólica.

Destarte, permite-se admitir que cabe ao réu, responsável pela prestação do serviço, o fato positivo que sustenta, ou seja, o ônus de provar a regularidade da contratação, implicando na obrigação de demonstrar que foi a parte autora quem firmou o contrato, o que está em conformidade com o artigo 373, II, CPC e artigo 14, § 3º, CDC.

Observa-se da análise do conjunto fático-probatório, contudo, que embora o réu tenha juntado os 3 contratos, cujo somatório de parcelas corresponde ao valor do desconto impugnado nestes autos, o réu não se desincumbiu do seu ônus probatório, deixando de produzir, em juízo, qualquer

prova que pudesse comprovar sua tese, muito embora o ônus da prova tenha sido invertido.

Como cediço, a observação de fatos decorrentes da prática de experiência comum permitem asseverar o uso de meios fraudulentos cada vez mais frequentes, o que permite afirmar que eventual validação por uso de selfie, por si só, não é capaz de demonstrar a regularidade da transação.

Veja-se que a despeito da existência de informação digital, como geolocalização, ID, sistema e modelo do aparelho, bem como endereço de IP, não é possível inferir legitimidade à contratação.

Com efeito, a perícia digital poderia, eventualmente, infirmar as alegações expendidas pela parte autora, contudo, não foi requerida.

Cabe registrar que, em casos como o dos autos, a perícia assume importância, pois capaz de elucidar se o documento foi assinado por determinada pessoa, em determinado local, a partir de dispositivo específico e em contexto de segurança, fatores cruciais para confirmar a identidade do signatário e, assim, a regularidade do negócio.

Acrescente-se que o réu não logrou demonstrar o depósito do valor do empréstimo de R\$ 1.922,26 e dos “trocós” de R\$ 139,05 e R\$ 264,37 em favor do autor, sendo certo os documentos, id 138809108 e 1338809111, não se prestam a tal fim. Tampouco demonstra quais os contratos teriam sido objeto dos apontados refinanciamentos, demonstrando, assim, que o autor teria se beneficiado.

Portanto, entendo que o conjunto fático-probatório milita em favor da tese autoral de fraude.

Consigne-se que o fato eventualmente praticado por terceiro estelionatário configura fortuito interno e risco do negócio, pelo que não há falar

em exclusão do dever de indenizar, ensejando a aplicação dos enunciados 479 da Súmula do STJ e 94 da Súmula deste Tribunal de Justiça, *in verbis*:

Súmula nº 479, STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Súmula nº 94, do TJRJ: Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.

Conclui-se, destarte pela presença da responsabilidade civil objetiva da ré, pois demonstrado o dano e o nexo de causalidade entre a conduta de seu preposto e os descontos indevidos nos proventos, sem lastro contratual.

Sendo assim, resta isenta de reparos a sentença que declarou a nulidade do contrato e determinou a interrupção dos descontos das parcelas do empréstimo consignado.

A falha na prestação do serviço, na hipótese, também é apta a ensejar o dever de indenizar.

O dano material é evidente. Sendo indevida a contratação, indevidos são os descontos.

Neste ponto, vale frisar que os documentos, como visto alhures, não se prestam a demonstrar depósito de valores em favor do autor ou de benefício auferido pelo mesmo, ou seja, não restou comprovado o recebimento de qualquer quantia pelo autor, que justificasse eventual compensação, depósito em juízo ou devolução do numerário.

Logo, impositiva a devolução das parcelas debitadas, na forma simples, tal como determinado na sentença, ante a ausência de impugnação específica pela parte interessada.

No tocante à reparação do dano moral, tem este Relator que, inobstante a ausência de negatificação, o mesmo restou configurado, na medida em que a situação vivenciada pelo autor ultrapassou a esfera do mero aborrecimento ou dissabor cotidiano, principalmente em razão dos descontos terem sido efetuados em seus benefícios de inatividade, verba de natureza alimentar, privando-o daquele numerário.

Resta analisar *quantum* indenizatório fixado.

Com efeito, não há valores fixos nem tabelas preestabelecidas para o arbitramento do dano moral. Essa tarefa cabe ao juiz, no exame de cada caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, utilizando-se de seu bom senso prático.

Portanto, a fixação do valor devido a título de compensação pelo dano moral aqui configurado deve atender ao princípio da razoabilidade, pois se impõe, a um só tempo, reparar a lesão moral sofrida pela parte autora, ora apelada, sem representar enriquecimento sem causa e, ainda, garantir o caráter punitivo-pedagógico da verba, pois a indenização deve valer, por óbvio, como desestímulo à prática constada.

Logo, ponderados estes elementos, e observando ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, entendo que a indenização fixada em R\$3.000,00 (três mil reais) afigura-se adequada às peculiaridades do caso concreto, não comportando alteração, nos termos do verbete sumular nº 343 desta corte:

“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os parâmetros da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação”.

Por fim, os honorários foram fixados no mínimo legal (10%) estabelecido pela legislação de regência (artigo 85, § 2º, CPC).

Pelo exposto, voto no sentido de NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Majoro os honorários em 2% do valor da condenação.

Rio de Janeiro, 26/08/26

DESEMBARGADOR BENEDICTO ABICAIR
RELATOR