



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0800566-33.2023.8.19.0024

APELANTE: CLAUDIA RAMOS ALBINO

APELADO: BANCO PAN S.A.

RELATORA: DES. CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E TELESQUE. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada com pedido de declaração de nulidade de contrato de cartão de crédito consignado e telesaque, bem como indenização por danos materiais e morais, sob alegação de inexistência de contratação e de descontos indevidos em benefício previdenciário.
2. Sentença de improcedência, com reconhecimento da regularidade da contratação, diante da juntada de documentos pela instituição financeira, incluindo selfies, documentos de identidade e comprovante de transferência bancária para conta da autora.
3. Apelação da parte autora, sustentando desconhecimento do contrato, alegação de fraude por suposta preposta da ré e pleito de ressarcimento dos valores descontados e indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) se restou comprovada a inexistência de manifestação válida de vontade para a contratação do cartão de crédito consignado; e (ii) se há elementos que justifiquem a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos valores descontados e ao pagamento de indenização por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o CDC.

6. A instituição financeira apresentou documentos que comprovam a contratação digital, com aceites expressos, selfies, documentos de identificação e comprovante de transferência dos valores para a conta da autora.

7. A autora reconheceu o recebimento dos valores em sua conta bancária, não tendo demonstrado o intuito de restituição dos valores recebidos, nem depositado em juízo, o que reforça a ausência de contrariedade à operação.

8. Não houve impugnação específica quanto à autenticidade dos documentos apresentados pela ré, tampouco demonstração de vício capaz de invalidar a contratação.

9. Os prints de mensagens apresentados pela autora são incompletos e não permitem aferir o contexto das conversas ou a vinculação com o contrato objeto da lide.

10. Não restou comprovada a alegada fraude ou falha na prestação do serviço, inexistindo elementos probatórios suficientes para afastar a presunção de regularidade da contratação.

11. Ausente demonstração de ato ilícito ou dano indenizável, não há que se falar em ressarcimento dos valores descontados ou indenização por dano moral.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso conhecido e desprovido. Sentença de improcedência mantida.

Tese de julgamento: "1. A contratação de cartão de crédito consignado realizada por meio digital, com apresentação de documentos pessoais, selfies e comprovante de transferência bancária, presume-se regular, cabendo à parte autora o ônus de demonstrar vício ou fraude. 2. O simples recebimento dos valores contratados, sem restituição ou depósito judicial, afasta a alegação de desconhecimento da operação. 3. Não comprovada falha na prestação do serviço ou dano, é indevida a condenação por danos materiais ou morais."

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, I e 85, § 11; CDC, arts. 2º, 3º e 14.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Súmula 330; TJRJ, Apelação 0813819-60.2023.8.19.0001, Rel. Des^a Maria Helena Pinto Machado, j. 23/10/2025; TJRJ, Apelação 0804117-84.2023.8.19.0003, Rel. Des^a Maria Celeste Pinto de Castro Jatahy, j. 25/04/2024.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível n^o **0800566-33.2023.8.19.0024** entre as partes acima identificadas, **ACORDAM** os Desembargadores da Quinta Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em conhecer do recurso e decidir, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto em face da sentença proferida pelo Juízo da 1^a Vara Cível da Comarca de Itaguaí nos autos da ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória, ajuizada por Claudia Ramos Albino, em face de Banco Pan S.A., na qual busca a declaração de nulidade do contrato de cartão de crédito consignado e do telesaque sob a proposta n^o 764084102, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano material e moral.

Na forma do permissivo regimental, adoto a sentença (ID 203953356) como relatório, nos seguintes termos:

“Trata-se de ação na qual o autor se insurge contra descontos em benefício assistencial decorrentes de empréstimo consignado que alega não contratado ou autorizado. Afirma que foi incessantemente contactada para celebração de empréstimo, mas sempre recusou. Afirma que pessoa de nome Andrea teria entrou em contato se dizendo funcionária do INSS, sugerindo o bloqueio do benefício para empréstimos, o que encerraria as incessantes ligações de instituições financeiras. Afirma que realizou o procedimento a que foi orientada, no entanto, o que houve foi a transferência de valores para sua conta e início dos descontos questionados, tudo sem sua anuência.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Contestação com preliminares e, no mérito, alegando a regularidade da contratação, ID 54188011.

Réplica, ID 82198778.

Parte autora não requereu novas provas, ID 117790950.

Decisão indeferindo prova requerida pela parte ré, ID 144571917.

RELATADOS, DECIDO.”

O Juízo de 1º grau reconheceu a validade da contratação e julgou improcedente o pedido, nos seguintes termos (ID 203953356):

Rejeito a preliminar de ausência de documento indispensável para o ajuizamento da ação, eis que inexistente no presente caso, sendo que os documentos relativos ao contrato são apenas meios de prova para o julgamento da lide.

A tentativa de solução extrajudicial do litígio não constitui condição para o manejo da ação judicial, inexistindo, ademais, elementos que indiquem o uso predatório do Judiciário no caso dos autos.

Não há outras questões preliminares ou processuais pendentes.

No mérito, a pretensão autoral não merece ser acolhida.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, conforme arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A parte autora alega não ter contratado o empréstimo e autorizado os descontos em seu benefício.

A ré, por sua vez, afirma a regularidade da contratação, esclarecendo a sua realização eletrônica e juntando aos autos documentos pessoais fornecidos pelo autor.

Compulsando os autos, denota-se a presença de elementos probatórios que convencem da regularidade da contratação.

A parte ré junta fotografias "selfies" do autor, bem como de seu documento de identidade, cujo envio não foi impugnado pelo demandante, o que demonstra a regularidade da contratação digital, com assinatura eletrônica por meio de biometria facial.

Colhe-se o seguinte entendimento da jurisprudência do E. TJRJ, "verbis":

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. CESSÃO DE CRÉDITO. NEGATIVAÇÃO. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE DÍVIDA E DA NÃO CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONTA DIGITAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA PARTE AUTORA. PEDIDO DE PROVA PERICIAL GRAFOTÉCNICA. Afirmação da parte autora no sentido de que não celebrou contrato de





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

cartão de crédito conta digital com o banco cedente não merece prosperar. Em contestação, o réu, na qualidade de cessionário, provou a existência de débito oriundo daquela avença, inclusive, por meio de contratação digital, através de coleta de imagem. Fotografia. selfie. Desnecessidade de perícia grafotécnica, que, aliás, foi requerida apenas em sede de Apelação. Recurso conhecido e não provido

(0825166-42.2024.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA AUGUSTA VAZ MONTEIRO DE FIGUEIREDO - Julgamento: 15/04/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))"

A parte autora reconhece ter recebido os valores do empréstimo e de saque posterior em sua conta bancária, deixando contudo de esclarecer o destino dado a tais valores, bem como não depositando em juízo o montante, para demonstrar sua contrariedade à operação.

Os prints de mensagens juntados pela autora estão incompletos e não permitem compreender o contexto das supostas conversas com o interlocutor, não se podendo precisar sequer se se refere ao contrato objeto da lide.

Assim, entendo que a contratação foi regular, sendo os descontos mera decorrência do meio de pagamento escolhido pelas partes, não se podendo confundir arrependimento do negócio com inexistência de vontade de contratar.

Não há que se falar, portanto, em dano moral, já que não houve falha do serviço ou ato ilícito no presente caso.

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO e extinto o processo, na forma do art. 373, I, CPC.

Condeno o autor em custas e honorários de 10% do valor da causa, observada a JG.

Transitada em julgado, dê-se baixa e archive-se.

P.I."

Inconformada, a Autora interpôs recurso de apelação (ID 210914989), requerendo a reforma da sentença para que os seus pedidos sejam julgados procedentes. Alega desconhecer o contrato de cartão de crédito consignado e do telesaque objeto da lide e acredita tratar-se de fraude realizada por preposta da ré, Sra. Andreia, que a contatou no dia 13/09/2022, quando buscava realizar o bloqueio de seu benefício previdenciário para empréstimos.

Aduz que, ao tomar ciência do ocorrido, tentou contato para solucionar amigavelmente a questão, mas não obteve êxito, restando



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

descontados valores diretamente de seus proventos. Assevera que, embora sua fotografia esteja contida nos contratos de empréstimo/cartão consignado, nunca quis contratar com o réu, tendo sido enganada pela preposta que a contactou sob a promessa de cessar as ligações inoportunas.

Reconhece que recebeu em sua conta bancária o valor relativo ao empréstimo; contudo, pensou tratar-se de duplicidade no pagamento de seu benefício previdenciário, pela similaridade dos valores. Afirma ter sido induzida a erro e que a contratação jamais refletiu sua intenção. Sustenta, em suma, que a conduta da ré causou lesão extrapatrimonial aos seus direitos da personalidade, motivo pelo qual deve ser condenada ao pagamento de indenização por dano moral.

Assim, requer a declaração de nulidade do contrato, com a restituição em dobro dos valores já descontados de seus proventos e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Contrarrazões pela ré, em ID 240955500, arguindo preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, pugna pela manutenção da sentença nos termos em que foi prolatada.

É o relatório.

VOTO

A ré, ora apelada, em suas contrarrazões (ID 240955500), pugna pelo não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que a parte apelante interpôs o recurso de apelação com os mesmos argumentos da petição inicial, de forma genérica.

Não lhe assiste razão.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Contrariamente ao alegado, não houve violação ao referido princípio, haja vista que as razões do recurso da autora enfrentam diretamente os fundamentos da sentença guerreada, reforçando a alegação de cobranças indevidas por empréstimo consignado não contratado, tendo sido trazidos argumentos suficientes para devolver ao Tribunal a apreciação da questão decidida.

Desta forma, afasto a preliminar.

Assim, o recurso merece ser conhecido, uma vez que se encontram presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória em que a autora afirma desconhecer a contratação de cartão de crédito consignado e do telesaque sob a proposta nº 764084102, nos valores de R\$15.653,71 (quinze mil, seiscentos e cinquenta e três reais e setenta e um centavos) e de R\$ 1.166,00 (mil, cento e sessenta e seis reais), bem como requer a condenação da ré ao ressarcimento das parcelas pagas e ao pagamento de indenização por dano moral.

A ré, ora apelada, apresentou contestação alegando a regularidade da contratação e juntou o termo de adesão assinado digitalmente por biometria facial pela autora, o dossiê de contratação eletrônica e o comprovante de transferência bancária para a conta da contratante.

Sobreveio sentença de improcedência.

A questão versa sobre típica relação de consumo, enquadrando-se a parte autora na figura de consumidora e a empresa ré na condição de fornecedora de serviços financeiros, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 297 do STJ.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Examinando os autos, observa-se que a controvérsia reside na existência de manifestação válida de vontade para a contratação do cartão de crédito consignado. O banco apresentou documentos que comprovam a realização do procedimento digital, com aceites expressos, selfies e documentos de identificação, bem como comprovantes de transferência dos valores para a conta da autora. Não se verifica impugnação específica quanto à autenticidade desses documentos, tampouco demonstração de vício capaz de invalidar a contratação.

A recorrente alega ter sido induzida a erro no momento da contratação, afirmando ter sido vítima de fraude perpetrada por preposta da apelada, sustentando que o negócio jurídico não refletiu a sua real vontade.

Contudo, não trouxe aos autos elementos probatórios capazes de comprovar suas alegações. Pelo contrário, admite que recebeu o valor do empréstimo (ID 44726231) vejamos:

Ocorre que, em 22 de setembro de 2022, a Autora foi surpreendida com um TED em sua conta no valor de R\$ 15.653,71 (quinze mil, seiscentos e cinquenta e três reais e setenta e um centavos), transferência essa identificada como sendo do Banco Pan, ora Réu.

Em 28 de setembro de 2022, ainda, a Autora foi surpreendida com mais um TED do Banco Pan, dessa vez no valor de R\$ 1.166,00 (mil, cento e sessenta e seis reais).

Todavia, apesar da autora alegar que não autorizou a realização dos empréstimos, em momento algum demonstrou o intuito de restituir a quantia, seja por meio administrativo, seja mediante depósito judicial, a fim de demonstrar sua boa-fé.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por outro lado, a instituição financeira apelada apresentou o contrato celebrado entre as partes, no qual constam todas as informações acerca dos termos do negócio, a assinatura digital por biometria facial da apelante, o dossiê de contratação com geolocalização (-22.6948286, -43.6939702), IP (45.185.192.219), documento de identidade da autora (ID 57416719) e o comprovante de transferência bancária (TED) do valor contratado para a mesma conta na qual a autora recebe seu benefício previdenciário (ID 54188012 e ID 54188014).

Registre-se que, consoante o entendimento deste Tribunal de Justiça, a utilização do valor creditado na conta bancária decorrente do empréstimo bancário demonstra a inequívoca ciência da parte quanto à sua contratação.

Nesse sentido, precedentes deste Colegiado:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA COMPROVADA PELO BANCO. DEPÓSITO DOS VALORES NA CONTA DA AUTORA. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DO FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e devolução em dobro de valores, ajuizada pela autora sob a alegação de fraude em empréstimo consignado não contratado, que gerou descontos mensais em seu benefício previdenciário. Sentença de improcedência dos pedidos, com reconhecimento da validade do contrato eletrônico juntado pela instituição financeira, diante da ausência de prova mínima da alegação de fraude. Em apelação, a autora sustenta inexistir contratação válida e que pretendia apenas contratar cartão de crédito, pleiteando a reforma da sentença para declaração de nulidade do contrato, devolução dos valores e indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: A questão em discussão consiste em: (i) verificar se restou comprovada a contratação válida do empréstimo consignado, realizado por meio digital; (ii) apurar se a autora logrou demonstrar minimamente a alegada fraude que embasaria o dever de indenizar e de restituição em dobro dos valores descontados. III. RAZÕES DE DECIDIR: A relação jurídica





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

entre as partes é consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º, Lei nº 8.078/90; Súmula 297/STJ). A responsabilidade do fornecedor é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento (art. 14, CDC). Contudo, cabe ao consumidor demonstrar minimamente o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, CPC e Súmula 330/TJRJ). O banco apresentou contrato eletrônico assinado pela autora, documentos pessoais, termo de autorização do INSS, comprovante de formalização digital e reconhecimento facial, além de prova do depósito do valor em conta de titularidade da autora. A autora, embora alegue fraude, não apresentou prova mínima capaz de infirmar a contratação, tampouco devolveu ou depositou em juízo os valores recebidos, circunstância que indica a utilização dos recursos. Não se admite que a parte usufrua os valores de empréstimo e, posteriormente, pleiteie a declaração de inexistência do débito e indenização por danos morais. Ausente demonstração de falha na prestação de serviços ou de dano indenizável, correta a improcedência dos pedidos. Majoração dos honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida (art. 85, §§ 1º, 2º e 11º, CPC). IV. DISPOSITIVO: Recurso CONHECIDO e DESPROVIDO. Sentença mantida. -----

Dispositivos legais relevantes: CPC, arts. 373, I e II; 429, II; 85, §§ 1º, 2º e 11; 927, III; 487, I; CDC, arts. 2º, 3º, § 2º e 14; Lei nº 8.078/90. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.846.649/MA, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, DJe 09/12/2021; TJRJ, Súmula 330; TJRJ, Apelação 0809387- 60.2023.8.19.0045, Rel. Desª Fernanda Fernandes Coelho Arrabida Paes, j. 23/09/2025; TJRJ, Apelação 0801162-80.2023.8.19.0003, Rel. Desª Sirley Abreu Biondi, j. 25/09/2025.

(0813819-60.2023.8.19.0001 -APELAÇÃO. Des(a). MARIA HELENA PINTO MACHADO -Julgamento: 23/10/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

“Apelação Cível. Direito do Consumidor. Empréstimo consignado. Autor alega ter sido induzido a erro por suposto agente do INSS, na crença de que receberia um crédito residual no BPC, restando surpreendido com a contratação. Demandante que não comprovou as suas alegações. Improcedência mantida. 1. Autor que consumiu todo o importe de R\$ 15.723,22 por meio de repetidos saques, sempre informando a impossibilidade de restituir o que lhe foi creditado. Pretensão de repetição dos descontos pela dobra, cancelamento do contrato e indenização extrapatrimonial. 2. Falha na prestação do serviço que não foi demonstrada. 3. Responsabilidade objetiva não retira do requerente o ônus de comprovar o fato constitutivo de seu direito. 4. Improcedência que se





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

mantém. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.
(0804117-84.2023.8.19.0003 -APELAÇÃO. Des(a). MARIA
CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY -Julgamento:
25/04/2024 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO
PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))”

A parte autora, embora alegue ter sido induzida a erro, não trouxe elementos probatórios suficientes para afastar a presunção de regularidade da contratação, limitando-se a narrativas e prints de conversas incompletos, que não permitem aferir o contexto e a vinculação com o contrato objeto da lide. Ademais, reconhece ter recebido os valores em sua conta, sem esclarecer o destino dado a tais recursos ou depositá-los em juízo, o que reforça a ausência de demonstração de contrariedade à operação.

Verifica-se que a autora se limita a apresentar alegações genéricas, desprovidas de lastro probatório consistente, o que compromete a credibilidade da versão apresentada.

Dessa forma, a autora não desincumbiu do encargo de comprovar minimamente suas alegações, consoante o disposto no art. 373, inciso I do CPC, não merecendo acolhimento os pedidos formulados na peça inicial.

Assim, não restou configurada a falha na prestação do serviço por parte da apelada. Por conseguinte, não há que se falar em dever de indenizar.

Deste modo, impõe-se a manutenção da sentença de improcedência.

Pelo exposto, voto no sentido de **CONHECER DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO**, mantendo a sentença nos seus próprios termos.

Majoro os honorários sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 11, do Código de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Processo Civil, suspensão a exigibilidade, face à gratuidade de justiça deferida à autora.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA
Desembargadora Relatora