



APELAÇÕES CÍVEIS N. 0824478-67.2024.8.19.0204

APELANTE: BANCO AGIBANK S/A

APELANTE: RAQUEL COSTA DE OLIVEIRA

APELADO: OS MESMOS

RELATOR: DES. ARTHUR NARCISO

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. DESCONTOS REALIZADOS NA CONTA-CORRENTE DA AUTORA REFERENTES A SEGURO NÃO CONTRATADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* COMPENSATÓRIO EM SINTONIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSOS DAS PARTES DESPROVIDOS.

CASO EM EXAME

SENTENÇA (INDEXADOR 259231920) QUE JULGOU PROCEDENTES OS PEDIDOS PARA CONDENAR O RÉU: 1) AO CANCELAMENTO DOS DESCONTOS NA CONTA-CORRENTE DA AUTORA RELATIVOS AO CONTRATO DE SEGURO; 2) À DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO; E 3) AO PAGAMENTO DE R\$ 5.000,00 A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO

RECURSO DO RÉU PUGNANDO PELA
IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS E,

Secretaria da Décima Sétima Câmara de Direito Privado
Beco da Música, 175, 1.º andar – Sala 107A – Lâmina IV
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010 Tel.: + 55 21 3133-5396

Apelações Cíveis n. 0824478-67.2024.8.19.0204 (D)
10/08/2026



SUBSIDIARIAMENTE, PELA DEVOLUÇÃO SIMPLES DO INDÉBITO. APELO DA AUTORA PLEITEANDO AUMENTO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS.

DISPOSITIVO

NEGADO PROVIMENTO AOS RECURSOS DAS PARTES.

RAZÕES DE DECIDIR

Cuida-se de demanda na qual a Reclamante narra que teria sido surpreendida com descontos realizados em sua conta-corrente relativos a seguro que nega ter contratado.

A controvérsia reside na alegação da Requerente de que jamais contratou o seguro objeto dos descontos em sua conta, enquanto o Banco Réu sustenta a regularidade da avença, realizada por meio de biometria facial, e a inexistência de vício de consentimento ou falha na prestação de informações. Analisando-se as provas que instruem o presente feito, verifica-se que a Reclamante apresentou prova mínima de suas alegações, conforme se extrai do indexador 146555614.

Com efeito, considerando-se que a contratação foi negada pela Consumidora, a Instituição Financeira deveria ter comprovado sua regularidade.

Por outro lado, por se tratar de responsabilidade pelo fato do serviço, a teor do disposto no art. 14, § 3.º, incisos I e II, do CDC, caberia ao fornecedor o ônus da prova acerca da inexistência de defeito na prestação da atividade, o que não ocorreu.

Como bem destacado na r. sentença, “muito embora tenha havido juntada do contrato de seguro, verifica-se

2

que o mesmo foi firmado por meio de biometria. Nessa linha, não houve prova de que a parte ré tenha prestado as informações adequadas sobre o produto que foi ofertado, e, assim, houve violação ao artigo 6º, III, do CDC.”

Dessa forma, o Demandado não demonstrou qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da Requerente, tampouco que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva, como exigido pelo art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, e pelo art. 14, § 3.º, do CDC.

Neste sentido, conclui-se que houve falha na prestação do serviço, devendo ser declarada a nulidade do contrato impugnado e, por consequência, dos débitos dele oriundos.

Destarte, impõe-se a devolução dobrada dos valores descontados indevidamente, vez que o Requerido persistiu em realizar os descontos de forma irregular. Tal conduta afronta a boa-fé objetiva que deve nortear as relações jurídicas.

No tocante à configuração dos danos morais, consubstanciou-se ofensa à dignidade e afronta aos direitos de personalidade da Requerente, que vivenciou inegável dissabor, além de acarretar perda do tempo útil da Suplicante, que precisou recorrer ao Judiciário para obter solução.

Considerando-se as circunstâncias e peculiaridades do caso em análise, reputa-se que a verba compensatória por danos morais, fixada pelo r. Juízo de origem no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não comporta redução.

Ademais, incide, no caso, o teor da Súmula n. 343 deste E. Tribunal de Justiça.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível entre as partes sobreditas, **ACORDAM** os Desembargadores da Décima Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento do presente recurso, nos termos da certidão a ser lavrada pela Secretaria.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais ajuizada em face do Banco Agibank S/A.

A Autora alegou, em síntese, que teria identificado descontos mensais sob o título “débito de seguro” em sua conta-corrente que mantém junto ao Réu, sem jamais ter autorizado ou contratado qualquer apólice de seguro com o banco.

Sustentou que tais descontos seriam realizados de forma automática, sem sua anuência, o que lhe causou prejuízos financeiros e constrangimento, especialmente por se tratar de verba alimentar proveniente de benefício previdenciário.

Requeru a condenação do Réu à (i) devolução em dobro dos valores descontados; (ii) a declaração de inexistência de débito referente

ao seguro; (iii) a condenação pelos danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

A sentença, no indexador 259231920, proferida pelo r. Juízo de Direito do 11º Núcleo de Justiça 4.0 - Instituições Financeiras e Bancárias (Varas Cíveis Capital), julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

“[...] JULGO PROCEDENTE(S) o(s) pedido(s), na forma do artigo 487, I, do Novo Código de Processo Civil, para:

1) CONDENAR o(s) Réu(s) a promover(em) o CANCELAMENTO dos descontos feitos na conta corrente da parte autora em relação a contrato de seguro, sob pena de multa no valor em dobro do que for cobrado ou descontado, a partir de dez dias do trânsito.

2) CONDENAR o(s) Réu(s) a promover(em) a indenização em favor da parte Autora dos DANOS MATERIAIS sofridos em relação a todos os valores descontados indevidamente, em dobro, com juros e correção pena SELIC, a partir de cada desconto indevido;

3) CONDENAR o(s) Réu(s) compensar(em) os DANOS MORAIS vividos pela parte Autora no valor de R\$ 5.000,00, com juros e correção pena SELIC, a partir da intimação da sentença.

Dano moral fixado em valor inferior ao pedido não gera sucumbência.

Custas pela parte Ré e condeno-a também em honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

A execução da obrigação de pagar quantia certa deverá se dar na forma do artigo 523 do Código de Processo Civil, com a juntada de memória de cálculo, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do trânsito, sob pena de baixa e arquivamento.”

Inconformado, o Demandado apelou, no indexador 262849594, requerendo a improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, pugnou pela devolução do indébito de forma simples.

Irresignada, a Autora apelou, no indexador 263481279, a fim de majorar o valor dos danos morais para R\$ 15.000,00.

As contrarrazões apresentadas pelo Réu, no indexador 281298733.

As contrarrazões apresentadas pela Autora, no indexador 283415063.

É o relatório.

VOTO

Os recursos devem ser conhecidos, porquanto tempestivos e adequados às impugnações pretendidas.

Destaque-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, que contém normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

Também aplicável a Súmula n. 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Vislumbra-se, na hipótese, a responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todos aqueles que se dispõem a exercer alguma atividade no campo de fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

A *mens legis* do disposto nos artigos 12 e 14, parágrafos e incisos, do CDC aponta no sentido de que o fabricante do produto e o fornecedor só poderão se eximir da responsabilidade quando provarem que inexistente defeito no produto ou no serviço prestado ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Cuida-se de demanda na qual a Reclamante narra que teria sido surpreendida com descontos realizados em sua conta-corrente relativos a seguro que nega ter contratado.

O Demandado, em sua peça de bloqueio, no indexador 164787581, sustentou, em resumo, a regularidade do negócio, aduzindo que a contratação teria ocorrido na modalidade digital, com aceite por biometria facial.

A controvérsia reside na alegação da Requerente de que jamais contratou o seguro objeto dos descontos em sua conta, enquanto o Banco Réu sustenta a regularidade da avença, realizada por meio de biometria facial, e a inexistência de vício de consentimento ou falha na prestação de informações.

Analisando-se as provas que instruem o presente feito, verifica-se que a Reclamante apresentou prova mínima de suas alegações, conforme se extrai do indexador 146555614.

Com efeito, considerando-se que a contratação foi negada pela Consumidora, a Instituição Financeira deveria ter comprovado sua regularidade.

Por outro lado, por se tratar de responsabilidade pelo fato do serviço, a teor do disposto no art. 14, § 3.º, incisos I e II, do CDC, caberia ao fornecedor o ônus da prova acerca da inexistência de defeito na prestação da atividade, o que não ocorreu:

“Art. 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 sua fruição e riscos.

[...]

§ 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.”

Como bem destacado na r. sentença, *“muito embora tenha havido juntada do contrato de seguro, verifica-se que o mesmo foi firmado por meio de biometria. Nessa linha, não houve prova de que a parte ré tenha prestado as informações adequadas sobre o produto que foi ofertado, e, assim, houve violação ao artigo 6º, III, do CDC.”*

Dessa forma, o Demandado não demonstrou qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da Requerente, tampouco

que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva, como exigido pelo art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, e pelo art. 14, § 3.º, do CDC.

Neste sentido, conclui-se que houve falha na prestação do serviço, devendo ser declarada a nulidade do contrato impugnado e, por consequência, dos débitos dele oriundos.

Destarte, impõe-se a devolução dobrada dos valores descontados indevidamente, vez que o Requerido persistiu em realizar os descontos de forma irregular. Tal conduta afronta a boa-fé objetiva que deve nortear as relações jurídicas.

No tocante à configuração dos danos morais, consubstanciou-se ofensa à dignidade e afronta aos direitos de personalidade da Requerente, que vivenciou inegável dissabor, além de acarretar perda do tempo útil da Suplicante, que precisou recorrer ao Judiciário para obter solução.

Reconhecidos os fatos geradores do dano, passa-se à questão do seu arbitramento, que deve ser consentâneo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sendo compatível com a reprovabilidade da conduta do agente sem que, no entanto, represente enriquecimento sem causa para a vítima, situação vedada pelo art. 884, do Código Civil.

Deve-se, ainda, aferir a extensão do dano, segundo o art. 944, do Código Civil, sendo necessária, também, a observância do poderio

econômico do ofensor, da situação financeira do ofendido, do grau da lesão, bem como da sua repercussão na vida da vítima.

Considerando-se as circunstâncias e peculiaridades do caso em análise, reputa-se que a verba compensatória por danos morais, fixada pelo r. Juízo de origem no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não comporta redução.

Neste sentido, o seguinte precedente desta Egrégia Corte Estadual:

“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO CONTRATADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DA RELAÇÃO JURÍDICA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA NO VALOR DE R\$ 10.000,00 QUE MERECE SER MANTIDA EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. CABIMENTO. COMPENSAÇÃO DE VALORES. IMPOSSIBILIDADE. CORREÇÃO DOS ÍNDICES DA CORREÇÃO MONETÁRIA E DOS JUROS DE MORA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA REFORMADA PARCIALMENTE. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. I. CASO EM EXAME 1. **Apeleção cível interposta pelo banco réu que alegou desconhecer contratos de empréstimos consignados com descontos mensais em seu benefício previdenciário, pleiteando declaração de inexistência de relação jurídica, devolução dos valores indevidamente descontados e indenização por danos morais.** 2. Sentença que julgou procedentes os pedidos. 3. Recurso da parte ré. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. Há cinco questões em discussão: (i) saber se incide a prescrição quinquenal ou trienal nas ações indenizatórias por falha na prestação de serviço bancário; (ii) saber se houve contratação válida dos empréstimos

consignados; (iii) saber se o banco réu comprovou a autenticidade da assinatura nos contratos; (iv) saber se há dano moral indenizável e qual o valor adequado; (v) saber se os consectários legais devem ser adequados à nova redação dos arts. 389 e 406 do CC dada pela Lei n. 14.905/2024. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A prescrição quinquenal prevista no art. 27 do CDC se aplica às pretensões indenizatórias fundadas em relação de consumo com obrigações de trato sucessivo. 6. A autora impugnou os contratos juntados pelo banco e negou ter assinado os instrumentos de empréstimos. 7. Invertido o ônus da prova e não havendo requerimento de perícia grafotécnica pelo réu, não se comprovou a autenticidade das assinaturas. 8. Configurada a falha na prestação do serviço. Fraude cometida por terceiro caracteriza fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ e do Tema 466/STJ. 9. **Danos morais configurados, em razão da indevida limitação de verba de natureza alimentar e aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.** 10. **Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00, por observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, nos termos da Súmula 343 do TJRJ.** 11. Devolução dos valores indevidamente descontados em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da ausência de engano justificável. 12. Pleito de compensação dos valores indeferido por ausência de prova do depósito em favor da autora. 13. Consectários legais ajustados à nova redação dos arts. 389 e 406 do CC, dada pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA e juros pela taxa Selic, deduzido o IPCA. IV. DISPOSITIVO 14. Recurso parcialmente provido para adequar os consectários legais da condenação. Sentença mantida no mais. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X e XXXV; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; CDC, arts. 6º, VI, 14 e 42, p.u., e 27; CPC, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR, Rel. Min. Luís Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 24.08.2011; STJ, REsp 1.253.331/RS (Tema 466); STJ, Tema 1.061; Súmulas 297 e 479/STJ; Súmulas 94, 207 e 343/TJRJ.

0807903-49.2022.8.19.0011 – APELAÇÃO - Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 29/07/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)” (grifo nosso)



Ademais, incide, ao caso, o teor da Súmula n. 343, deste E.
Tribunal de Justiça:

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

Ante o exposto, voto no sentido de negar provimento aos recursos das partes. Majora-se a verba dos honorários advocatícios a ser paga ao patrono da Demandante para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Arthur Narciso de Oliveira Neto
Desembargador Relator

