Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Décima Nona Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº. **0823451-46.2024.8.19.0205**

Apelante: **VIVIANE FLORICENA BERNARDINO**

Apelado: **BANCO DO BRASIL S.A.**

Relator: **Desembargador ANDRÉ L.M. MARQUES**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. CONTRATAÇÃO DIGITAL COMPROVADA MEDIANTE ENVIO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO, SELFIE E VALIDAÇÃO POR APLICATIVO. COINCIDÊNCIA DOS DADOS CADASTRAIS E DO ENDEREÇO INFORMADO PELA AUTORA. UTILIZAÇÃO DO PRODUTO FINANCEIRO E HISTÓRICO DE MOVIMENTAÇÃO. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE ALEGADA. INCIDÊNCIA DO ART. 373, I, DO CPC E DA SÚMULA 330 DO TJRJ. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ NO CASO CONCRETO. NEGATIVAÇÃO DECORRENTE DE DÍVIDA ORIUNDA DE CONTRATAÇÃO VÁLIDA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos de Apelação Cível nº **0823451-46.2024.8.19.0205**, em que é Apelante **VIVIANE FLORICENA BERNARDINO**, e Apelado **BANCO DO BRASIL S.A.**.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Nona Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicados.

ANDRE LUIS MANCANO MARQUES:33928 Assinado em 19/10/2026 13:54:26
Local: GAB. DES. ANDRE LUIS MANCANO MARQUES

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
12
Carimbado Eletronicamente

RELATÓRIO

Registre-se, de início, que adoto integralmente o relatório formulado na d. Sentença (id. 265182355), cujos trechos seguem abaixo transcritos, que passa a fazer parte integrante da presente decisão, nos termos do artigo 164, § 4º, do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça:

> "VIVIANE FLORICENA BERNARDINO ajuizou demanda em face de BANCO DO BRASIL S.A, contestando a negativação indevida procedida pelo réu. Declara que não reconhece o débito. Decisão em que o Juízo indeferiu a tutela de urgência, ind. 145790891; deferida JG. Contestação apresentada em ind. 150550502. Alega que o contrato foi formalizado digitalmente; que os documentos apresentados pela autora no ato da contratação são idênticos aos documentos apresentados por ele em juízo; que a parte autora sempre soube que estava contratando um cartão de crédito, que foi utilizado e teve algumas faturas, inclusive, pagas. Réplica em ind. 183429124. Sustenta que não há contrato assinado. Despacho determinando a manifestação das partes em provas, nada requerido. É o relatório. DECIDO:[...]"

O D. Juízo assim fundamentou sua Sentença:

> "[...] A parte ré comprovou que a autora contratou digitalmente (index 150550508) CARTAO DE CREDITO AME GOLD MASTERCARD Não Correntista e que a solicitação do cartão foi efetuada via lojas parceiras as LOJAS AMERICANAS, em 21/10/2021. Para a solicitação da conta cartão foi encaminhado documento de identificação semelhante ao apresentado na petição inicial, além disso foi encaminhado selfie comprovando que foi a autora que solicitou tal conta cartão. O plástico foi encaminhado para a residência da autora e foi liberado através do APP-BB (Mobile celular), sendo necessário a impostação de senha pessoal e intransferível. A autora solicitou o cartão virtual que também utilizou para a realização das transações.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> Foram realizadas diversas compras e a autora efetuou o pagamento das mesmas conforme demonstra o histórico de pagamentos. Como não houve mais pagamento das faturas, o Banco procedeu à inclusão do nome da autora em órgãos de proteção ao crédito em 22/03/2022. Não há necessidade de contrato escrito, se há prova do contrato digital. (...) . Assim, todos os elementos dos autos indicam que houve a contratação do serviço através da modalidade digital pela parte autora, que não se desincumbiu de produzir prova do fato constitutivo do direito alegado na inicial, conforme determina o artigo 373, I, do CPC. [...]"

Assim restou a parte dispositiva da r. Sentença:

> "[...]Isto posto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos, com esteio no artigo 487, I, do CPC, extinguindo o feito com julgamento do mérito. Custas e despesas processuais pela autora, honorários que fixo em 10% do valor da causa, observada a JG. Transitada em julgado, dê-se baixa e arquivem-se. PIC."

Irresignada, a Autora interpôs Recurso de Apelação (id. 271293236, em que sustenta que a Sentença merece reforma porque o Banco não comprovou adequadamente a regular utilização do cartão de crédito que originou a dívida discutida nos autos.

Afirma que, embora tenha solicitado o cartão, jamais recebeu o respectivo plástico em seu endereço, razão pela qual não poderia ter realizado as compras que ensejaram a negativação de seu nome. Defende, ainda, a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes da alegada fraude.

Alega também que deveria ter sido aplicada a inversão do ônus da prova, incumbindo ao BANCO DO BRASIL S.A. demonstrar a efetiva entrega do cartão e a regularidade das transações realizadas. Sustenta que a ausência dessa comprovação evidencia falha na prestação do serviço, requerendo a reforma da Sentença para declarar a inexigibilidade do débito, determinar a exclusão da negativação e condenar o banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00.

Regularmente intimado, o Réu apresentou Contrarrazões de Apelação (id. 289735228), pugnando pelo desprovimento do Recurso.

Este é o relatório. Passo ao voto.

VOTO

Conheço do Recurso, eis que preenchidos os requisitos de admissibilidade.

Cuida-se de Apelação Cível interposta por Viviane Floricena Bernardino contra a Sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e indenização por danos morais formulados em face de Banco do Brasil S.A..

A Recorrente sustenta que, embora tenha solicitado o cartão de crédito objeto da lide, jamais recebeu o respectivo plástico em seu endereço, afirmando que as transações foram realizadas por terceiros e que a instituição financeira não comprovou a regular entrega do cartão.

De início, convém estabelecer que a relação entre as partes é de consumo, subsumindo-se à Lei nº 8.078/90, na medida em que se adequam aos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
15
Carimbado Eletronicamente

Ressalte-se, ainda, que se encontra consolidado, no âmbito dos Tribunais Superiores, o entendimento de que aos contratos bancários e às instituições financeiras aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme preconiza a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça[1].

Dessa forma, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, respondendo pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação dos serviços, somente sendo afastada nas hipóteses previstas no art. 14, § 3º, do CDC.

No mérito, contudo, a irresignação não merece prosperar.

A controvérsia não reside propriamente na existência da solicitação do cartão, fato admitido pela própria Autora, mas sim na alegação de que o produto não teria sido recebido e que as operações subsequentes teriam sido praticadas por terceiros.

Ocorre que a documentação carreada aos autos evidencia que a contratação foi realizada por meio digital, mediante envio de documento de identificação e "*selfie*", mecanismos destinados justamente à validação da identidade do contratante.

Ademais, a instituição financeira comprovou que o cartão foi posteriormente liberado por meio do aplicativo oficial, mediante cadastramento de senha pessoal e intransferível, tendo sido ainda solicitado e utilizado cartão virtual vinculado à mesma conta-cartão.

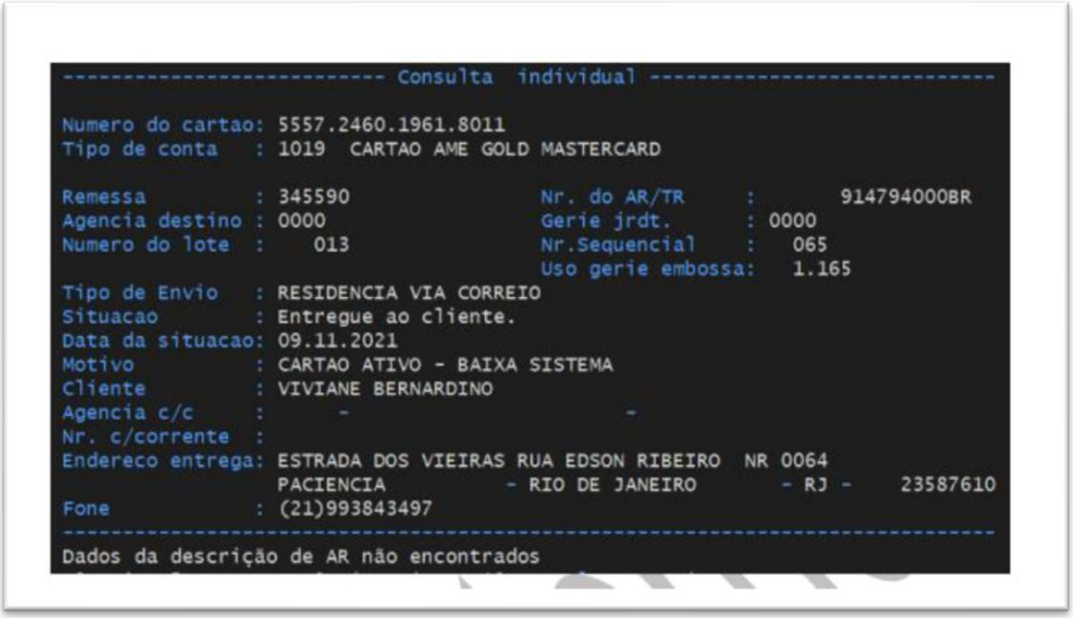
[1] "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
16
Carimbado Eletronicamente

Não bastasse isso, merece especial destaque o fato de que os documentos de identidade apresentados pela Autora no id.131468029 coincidem com aqueles utilizados na contratação e juntados pelo Banco no id.150550505, circunstância que reforça a autenticidade do procedimento eletrônico e enfraquece substancialmente a alegação de fraude deduzida na inicial.

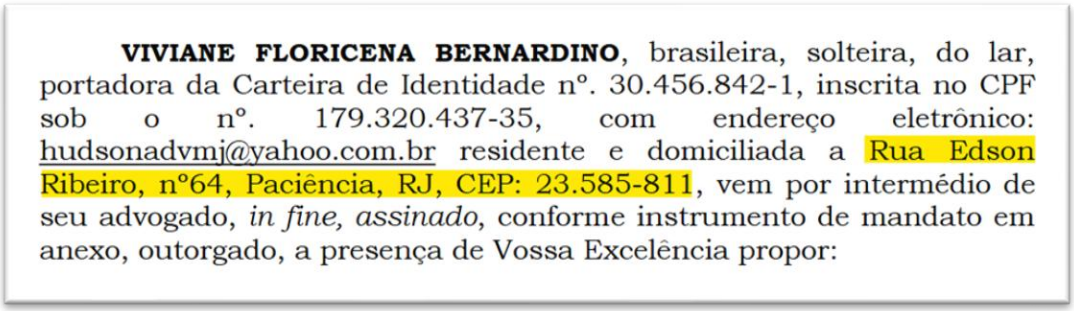
Corrobora essa conclusão o fato de que o endereço informado para envio do cartão coincide com aquele indicado pela própria Autora na petição inicial. Transcreva-se:



```
--------------------------- Consulta  individual -----------------------------

Numero do cartao: 5557.2460.1961.8011
Tipo de conta   : 1019  CARTAO AME GOLD MASTERCARD

Remessa         : 345590                Nr. do AR/TR     :       914794000BR
Agencia destino : 0000                  Gerie jrdt.      : 0000
Numero do lote  :    013                Nr.Sequencial    :   065
                                        Uso gerie embossa:   1.165
Tipo de Envio   : RESIDENCIA VIA CORREIO
Situacao        : Entregue ao cliente.
Data da situacao: 09.11.2021
Motivo          : CARTAO ATIVO - BAIXA SISTEMA
Cliente         : VIVIANE BERNARDINO
Agencia c/c     :      -                      -
Nr. c/corrente  :
Endereco entrega: ESTRADA DOS VIEIRAS RUA EDSON RIBEIRO  NR 0064
                  PACIENCIA          - RIO DE JANEIRO       - RJ -    23587610
Fone            : (21)993843497
-------------------------------------------------------------------------------
Dados da descrição de AR não encontrados
```



VIVIANE FLORICENA BERNARDINO, brasileira, solteira, do lar, portadora da Carteira de Identidade nº. 30.456.842-1, inscrita no CPF sob o nº. 179.320.437-35, com endereço eletrônico: hudsonadvmj@yahoo.com.br residente e domiciliada a Rua Edson Ribeiro, nº64, Paciência, RJ, CEP: 23.585-811, vem por intermédio de seu advogado, *in fine, assinado*, conforme instrumento de mandato em anexo, outorgado, a presença de Vossa Excelência propor:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
17
Carimbado Eletronicamente

Tal circunstância constitui elemento adicional de verossimilhança da contratação impugnada, uma vez que evidencia a compatibilidade entre os dados cadastrais utilizados no procedimento eletrônico e aqueles posteriormente apresentados pela Demandante em Juízo, enfraquecendo a alegação de que terceiros estranhos teriam realizado a contratação sem seu conhecimento.

Ademais, o Banco, em sua Contestação, além dos mecanismos de validação da identidade, apresentou histórico de utilização do cartão (id. 150550502- fls. 23), demonstrando a realização de diversas compras e, sobretudo, o pagamento regular de faturas durante determinado período.

Veja-se:

Conforme demonstrado nas faturas, foram realizadas diversas compras e a autora efetuou o pagamento das mesmas conforme demonstra o histórico de pagamentos.



```
---------- Consulta Fatura - Anos Anteriores - Lançamentos ----------

Cartão : 145517805 - CARTAO AME GOLD MASTERCARD
Cliente: VIVIANE FLORICENA BERNARDINO
Dt.Venc: 21/02/2022                          Dt.Faturamento: 07/02/2022
                                             Taxa juros mês: 13,6900

S  Dt.Lanc.  Cart  Descrição                                  Valor   Moeda
- ---------- ---- ---------------------------------------- ---------- -----
_ 04/11/2021 8914 AME DIGITAL   PARC 03/04 OSASCO      BR       52,75   R$
_ 10/01/2022 7805 PGTO. COBRANCA    1981 000000200  200300     681,05   R$
```

Tal fato possui particular relevância, pois revela comportamento incompatível com a tese de que a Autora jamais teve ciência ou acesso ao produto contratado.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
18
Carimbado Eletronicamente

Com efeito, não se desconhece o entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça[2], segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Todavia, a incidência desse enunciado pressupõe a demonstração minimamente plausível da ocorrência da fraude alegada, o que não se verifica na hipótese dos autos.

A mera alegação de contratação fraudulenta não possui o condão de afastar os elementos probatórios apresentados pela instituição financeira, notadamente quando há documentação indicando a regular validação da identidade da contratante, coincidência dos dados cadastrais informados e demais circunstâncias que evidenciam a efetiva existência da relação jurídica.

Sob esse enfoque, mostra-se correta a aplicação do artigo 373, inciso I, do CPC, bem como da Súmula 330 do TJRJ, expressamente mencionada na Sentença, segundo a qual os mecanismos protetivos do consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova, não dispensam o Autor de produzir prova mínima do fato constitutivo do direito alegado.

Sobre o tema, esta Eg. Corte de Justiça se posicionou:

> “APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. ALEGAÇÃO DE FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. CONTRATOS REGULARMENTE FORMALIZADOS. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Caso em exame: Ação declaratória de nulidade de contratos c/c restituição de indébito e indenizatória. Autora que

[2] Súmula 479 do 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.”

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

afirma ter sido induzida por suposta representante da instituição financeira a contratar empréstimos consignados e transferir os valores recebidos a terceiros, sob a promessa de redução de parcelas de contrato preexistente. Sentença de improcedência. Controvérsia recursal: Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros e à validade dos contratos de empréstimos consignados impugnados. Razões de decidir: Relação jurídica submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor. Contratos apresentados pela instituição financeira com validação biométrica, reconhecimento facial, geolocalização compatível com o domicílio da autora e comprovação de depósito dos valores na conta de sua titularidade**. Ausência de prova de falsidade das contratações ou de vício de consentimento imputável ao banco.** Inexistência de elementos capazes de demonstrar vínculo entre a instituição financeira e os terceiros beneficiários das transferências realizadas pela autora. **Fraude narrada sem demonstração de participação da ré ou de falha dos mecanismos de segurança inerentes à atividade bancária. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ diante da ausência de fortuito interno. Consumidora que não se desincumbiu do ônus de produzir prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito, nos termos da Súmula 330 do TJRJ.** Sentença mantida. NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO."[3]

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E CARTÃO DE CRÉDITO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. COMPROVAÇÃO DE DEPÓSITO DO VALOR MUTUADO EM CONTA DE TITULARIDADE DO AUTOR. INÉRCIA QUANTO À IMPUGNAÇÃO DA PROVA PRODUZIDA. APLICAÇÃO DA TEORIA DO VENIRE CONTRA FACTUM PROPRIUM. CARTÃO DE CRÉDITO VINCULADO AO EMPRÉSTIMO. **EXISTÊNCIA DE PAGAMENTO ANTERIOR DA FATURA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA DINÂMICA DA FRAUDE**. INSCRIÇÃO RESTRITIVA DECORRENTE DO

[3] (0801833-82.2025.8.19.0052 - APELAÇÃO. Des(a). MÔNICA DE FARIA SARDAS - Julgamento: 08/07/2026 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª CÂMARA CÍVEL))

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> INADIMPLEMENTO DO EMPRÉSTIMO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. I. Caso em exame: Apelação cível interposta em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, em que o autor sustenta não ter contratado empréstimo bancário e cartão de crédito junto aos réus, alegando fraude e postulando a declaração de inexigibilidade das cobranças, bem como reparação moral em razão da negativação de seu nome. II. Questão em discussão: Discute-se a validade do contrato de empréstimo e do cartão de crédito a ele vinculado, bem como a suficiência dos elementos probatórios produzidos para comprovar a alegada fraude e a existência de danos indenizáveis. III. Razões de decidir: Comprovado que o valor do empréstimo foi depositado em conta corrente de titularidade do autor, aberta anteriormente à contratação, tendo o demandante permanecido inerte após ser intimado para se manifestar sobre a documentação apresentada pela instituição financeira. Incidência da teoria do venire contra factum proprium, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual o recebimento do numerário e a ausência de imediata restituição revelam comportamento incompatível com a alegação de inexistência da contratação. Cartão de crédito impugnado pelo autor encontra-se vinculado ao contrato de empréstimo. Divergência de endereços constante dos documentos não se mostra suficiente para evidenciar fraude, especialmente diante da informação de que o endereço cadastrado no cartão corresponde ao de sua genitora. **Ausência de comprovação mínima da dinâmica da fraude alegada, permanecendo hígida a presunção de validade das contratações. Negativação do nome do autor decorrente do inadimplemento do contrato de empréstimo, inexistindo relação com eventual débito oriundo do cartão de crédito.** IV. Dispositivo: Provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial."[4]

No caso concreto, essa prova mínima não foi produzida. Ao contrário, os elementos constantes dos autos convergem para a regularidade da contratação e da utilização do cartão.

[4] 0047703-50.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Rel(a). Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 05/08/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL). Grifou-se.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

Também não procede a alegação de que a ausência de comprovante de entrega do cartão físico seria suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço. Isso porque a prova produzida demonstra que a utilização da conta não ficou restrita ao cartão físico, abrangendo operações realizadas por meio digital, com autenticação em aplicativo, cadastramento de senha e utilização de cartão virtual, circunstâncias incompatíveis com a narrativa de absoluto desconhecimento da relação contratual.

Diante desse contexto probatório, conclui-se que a inscrição do nome da Autora nos cadastros restritivos decorreu do inadimplemento de dívida oriunda de contratação válida e regularmente utilizada, inexistindo qualquer demonstração de fraude ou de defeito na prestação do serviço capaz de invalidar a cobrança ou ensejar reparação moral.

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **CONHECER** do Recurso, e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**.

Em consequência e em observância ao disposto nos §§ 2º e 11, do art. 85 do Código de Processo Civil, deverá a Autora arcar integralmente com os ônus sucumbenciais, devendo os honorários sucumbenciais serem majorados em 5% sobre o fixado pelo Juízo de 1º Grau, resultando em 15% sobre o valor da causa, cuja exigibilidade fica suspensa, nos termos do art.98, §3º, do CPC, em virtude da gratuidade de justiça deferida pelo Juízo de origem.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie a Secretaria a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e a respectiva e imediata baixa, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Local, data e assinatura lançados digitalmente.

ANDRÉ L. M. MARQUES
Desembargador Relator

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ