

Apelação nº **0821836-50.2024.8.19.0066**

Apelante: **ITAÚ UNIBANCO S/A**

Apelado: **ADEMIR DE SOUZA**

Relator **Des. SÉRGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES**

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS BANCÁRIOS. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA MEDIANTE SENHA E BIOMETRIA. REGISTROS SISTÊMICOS QUE COMPROVAM A ADESÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VÍCIO DE CONSENTIMENTO OU FRAUDE. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo Banco réu contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais para declarar a nulidade de serviços bancários (seguros e títulos de capitalização), condenar à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em definir se houve falha na prestação do serviço bancário, apta a justificar a nulidade das contratações, a restituição dos valores descontados e a condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, sem afastar a necessidade de demonstração do defeito do serviço.

O Banco réu comprova a contratação dos serviços por meio de registros sistêmicos, com utilização de senha pessoal e validação biométrica, meios idôneos de manifestação de vontade no ambiente digital.

A documentação apresentada evidencia a adesão aos serviços, com discriminação de datas, valores e permanência

das cobranças por período prolongado, sem impugnação imediata pelo consumidor.

O resgate voluntário de valores relativos a títulos de capitalização demonstra ciência inequívoca e utilização do produto, afastando a alegação de desconhecimento.

Incumbe à parte autora comprovar o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC, não sendo suficiente a negativa genérica, conforme Súmula 330 do TJRJ.

A ausência de prova de vício de consentimento, fraude ou falha sistêmica afasta a nulidade das contratações e a caracterização de defeito na prestação do serviço.

Inexistindo cobrança indevida, não se justifica a restituição de valores, especialmente em dobro, que exige a demonstração de má-fé do fornecedor (art. 42, parágrafo único, do CDC).

A inexistência de ato ilícito afasta o dever de indenizar, não se configurando dano moral, sobretudo na ausência de consequências gravosas como negativação do nome do consumidor.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido.

Após examinada, relatada e discutida a matéria objeto da impugnação recursal, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a 10ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em dar provimento à apelação interposta pelo Banco réu.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo Banco réu em face da r. sentença de procedência parcial da pretensão deduzida na inicial, cujo dispositivo foi proferido nos seguintes termos (index 258769888):

“Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** o pedido, na forma do art. 487, I, do CPC, para:

01 - Condenar o réu a pagar ao autor, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), corrigido a partir de então e acrescido de juros legais a partir do trânsito em julgado.

02 – Declarar a nulidade dos serviços cadastrados em nome do autor sob as rubricas Combinaqui, Seguro Cartão Protegido, Seguro Residencial, Seguro Acidentes Pessoais Pet e títulos de capitalização, atento ao crédito disponibilizado deste, condenando a parte ré na devolução dos valores na forma dobrada, corrigidos a partir do desembolso e com juros a contar da citação, a serem apurados em cálculos aritméticos.

Condeno a parte ré, ainda, nas custas e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.”

Em suas razões recursais (index 263514158), o Banco réu pugna pela reforma do *decisum* para o fim de julgar improcedente a pretensão autoral.

Para tanto, defende a regularidade da contratação dos serviços/tarifas por meio eletrônico com uso de senha pessoal e intransferível do Autor, que utilizou dos serviços por meses. Em razão disso, sustenta a inexistência de danos material e moral a serem indenizados.

As contrarrazões foram apresentadas pelo Autor (index 267658517).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação indenizatória decorrente de suposta falha na prestação de serviço bancário.

Em síntese, alega o Autor ter sofrido descontos indevidos na sua conta salário referente a serviços que não foram contratados por ele.

O cerne da questão recursal gira em torno da legalidade das cobranças e quanto ao cabimento de pretensão indenizatória em razão deste fato.

Inicialmente, é incontroversa a incidência do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos arts. 2º e 3º, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor (art. 14). Todavia, como cediço, tal responsabilidade não prescinde da demonstração do defeito do serviço, do dano e do nexo causal, admitindo, ainda, as excludentes previstas no §3º do referido dispositivo.

In casu, assiste razão ao Banco réu.

Isso porque o conjunto probatório evidencia que as contratações impugnadas foram realizadas mediante utilização de credenciais pessoais do consumidor, tais como senha e validação biométrica, instrumentos que, no atual estágio das relações bancárias, substituem com plena eficácia a assinatura física, sendo amplamente reconhecidos como meios idôneos de manifestação de vontade.

Conforme se extrai dos autos, o Banco réu apresentou registros sistêmicos, extratos e histórico de movimentações que demonstram a adesão individualizada aos produtos questionados, com indicação de datas específicas, valores e forma de contratação, além de evidenciar a permanência dos serviços por período considerável, com pagamentos sucessivos sem qualquer impugnação imediata (index 167485156/167485163).

Não bastasse, verifica-se que, no tocante aos títulos de capitalização, houve resgate voluntário dos valores pelo próprio Autor, circunstância que revela inequívoca ciência e utilização do produto, sendo incompatível com a alegação de desconhecimento da contratação (index 167485163).

Nesse contexto, a simples negativa genérica do Autor não se mostra suficiente para infirmar a presunção de legitimidade das operações realizadas em ambiente seguro, mediante autenticação pessoal.

Cumprido destacar que, à luz do art. 373, I do CPC, incumbia à parte autora demonstrar minimamente a existência de vício de consentimento, fraude ou falha sistêmica, ônus do qual não se desincumbiu.

A propósito, a Súmula 330 deste Tribunal de Justiça dispõe que a inversão do ônus da prova não exime o consumidor de apresentar lastro probatório mínimo de suas alegações.

Ademais, não há qualquer elemento indicativo de fraude, tampouco prova de contestação administrativa contemporânea às cobranças, o que reforça a conclusão de que as contratações foram regularmente efetuadas.

Importante, ainda, considerar o comportamento do Autor ao longo do tempo. Os serviços permaneceram ativos por meses, com pagamentos reiterados, sem oposição, configurando, no mínimo, aceitação tácita, à luz da teoria dos atos próprios (*venire contra factum proprium*), que impede a adoção de conduta contraditória em prejuízo da parte contrária.

Dessa forma, ausente a comprovação de falha na prestação do serviço, não há falar em nulidade das contratações.

Por conseguinte, também não se sustenta a condenação à restituição dos valores, muito menos em dobro, a qual exige, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, a demonstração de cobrança indevida associada à ausência de engano justificável, o que não se verifica na hipótese, especialmente diante da existência de registros contratuais e da boa-fé da instituição financeira.

Isso porque, inexistindo ato ilícito, não há falar em dever de indenizar. Ademais, ainda que se cogitasse de eventual irregularidade, a hipótese não ultrapassaria o mero aborrecimento cotidiano, sendo certo que o Superior Tribunal de Justiça já assentou que a cobrança indevida, desacompanhada de inscrição em cadastros restritivos ou outras consequências gravosas, não enseja dano moral *in re ipsa*.

Assim, impõe-se a reforma integral da sentença, para julgar improcedentes os pedidos autorais.

Por conta de tais considerações, voto no sentido de dar provimento à apelação do Banco réu, para reformar integralmente a sentença e julgar improcedente a pretensão autoral.



Em consequência, invertem-se os ônus de sucumbência, cabendo à parte autora arcar com as despesas processuais e com o pagamento da verba honorária da parte adversa, na ordem de 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

Sérgio Ricardo de Arruda Fernandes
Desembargador