



APELAÇÃO CÍVEL N. 0800284-07.2025.8.19.0062

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S.A.

Apelado: ARILDO TEIXEIRA FONSECA

Relator Originário: Des. Marcos André Chut

Relator Designado: Des. Cristina Serra Feijó

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. IDOSO APOSENTADO. DESCONTOS EM VERBA DE NATUREZA ALIMENTAR. TELAS SISTÊMICAS. SENHA PESSOAL. INSUFICIÊNCIA DA PROVA PARA DEMONSTRAR CIÊNCIA INEQUÍVOCA SOBRE O OBJETO E A EXTENSÃO DOS PRODUTOS CONTRATADOS. VALIDADE APENAS DOS CONTRATOS ASSINADOS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. *Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que determinou a devolução de valores descontados da conta do autor e condenou ao pagamento de indenização por danos morais.*
2. *A instituição financeira sustenta a regularidade das contratações mediante validação de senha pessoal e intransferível. O recurso é parcialmente acolhido para limitar a condenação ao cancelamento dos produtos não assinados pelo autor, com restituição em dobro dos valores cobrados.*

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. *Há três questões em discussão: (i) definir se os descontos realizados na conta do autor decorreram de contratações válidas e regularmente*



comprovadas; (ii) estabelecer se é cabível a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados; e (iii) se há dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A utilização de senha pessoal e intransferível e o valor probatório das telas sistêmicas não afastam a necessidade de demonstração clara do conteúdo dos produtos contratados, especialmente quando envolvem cobertura securitária e serviços cuja descrição deve constar de instrumento contratual.

5. As telas sistêmicas relativas ao seguro de acidentes pessoais não permitem identificar o valor da apólice, a extensão da cobertura ou os serviços oferecidos, e a instituição financeira não apresenta sequer a respectiva apólice para demonstrar que o autor teve conhecimento efetivo do produto contratado.

6. A contratação de seguro de acidentes pessoais com assistência para animais domésticos, por idoso de baixa renda, reforça a necessidade de prova acerca das informações prestadas e da efetiva ciência sobre o objeto e a finalidade do produto, não sendo a mera inserção de senha suficiente para comprovar consentimento plenamente informado.

7. A vulnerabilidade do consumidor pode ser agravada pela atuação persuasiva de gerentes bancários, especialmente quando os produtos são apresentados mediante rubricas de difícil compreensão e sem informações claras e adequadas sobre seu objeto ou finalidade.

8. O contrato de abertura de conta corrente, com contratação de pacote de serviços e seguro cartão, foi exibido fisicamente ao autor e



devidamente assinado e, portanto, não se pode atribuir à instituição neste ponto, falha na prestação do serviço.

9. *Os descontos indevidos, nas circunstâncias examinadas, não configuram dano moral indenizável, pois não demonstram abalo psíquico ou grave comprometimento de verba de natureza alimentar.*

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. *Recurso parcialmente provido.*

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível Nº 0800284-07.2025.8.19.0062, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S.A. e apelado ARILDO TEIXEIRA FONSECA.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento, lavrada pela Secretaria deste Órgão Julgador.

VOTO

Na origem, cuida-se de ação indenizatória na qual a parte autora, aposentado rural e beneficiário do INSS, sustenta que pretendia apenas alterar o local de pagamento do provento de aposentadoria, no entanto, sem ter conhecimento efetivo do que assinava, acabou por contratar abertura de conta corrente e produtos como seguros e linha de crédito (LIS).

Afirma que passou por transtornos para encerrar a conta e, em razão de problemas administrativos, ficou 04 meses sem receber seu benefício.



Requeru, então, a devolução em dobro dos valores descontados, o pagamento de indenização por danos morais e o pagamento dos honorários advocatícios contratuais.

A sentença julgou procedentes em parte os pedidos determinando a devolução em dobro dos valores descontados, o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e improcedente o pedido de restituição da verba honorária contratual.

Inconformada a instituição financeira interpôs apelação, sustentando, em síntese, a regularidade das contratações mediante validação de senha pessoal e intransferível.

O voto do Relator originário manteve a sentença. Dele, divirjo apenas em parte, em coerência com o recente julgamento da *Apelação Cível nº 0820928-52.2024.8.19.0014*, de minha Relatoria, em hipótese, em tudo assemelhada a destes autos.

O seguro de acidentes pessoais contratado em terminal de caixa e, portanto, com o uso de senha pessoal, contempla assistência para animais domésticos (PETs).

Não veio aos autos sequer a apólice a fim de demonstrar que, ao menos, o autor teria conhecimento do que efetivamente contratava.

A contratação de seguro de acidentes pessoais e com assistência para animais domésticos, por idoso de baixa renda, reforça a necessidade de prova acerca das informações prestadas e da efetiva ciência sobre o objeto e a finalidade do produto, não sendo a mera inserção de senha suficiente para comprovar consentimento plenamente informado.

Não se está infirmando o valor probatório das telas sistêmicas, contudo, essas não podem ser o único meio de prova, ainda mais em se tratando



de contratações envolvendo cobertura securitária e produtos cuja descrição deve estar clara no instrumento contratual.

Das telas acostadas não é possível se extrair qual o valor da apólice de seguro contratada, tampouco a extensão da cobertura, nem mesmo quais os serviços ofertados.

A mera inserção de senha, no caso, não é suficiente para afirmar a plena ciência do autor ao produto a que aderiu.

Por muitas vezes, o poder de persuasão dos gerentes bancários faz com que pessoas vulneráveis contratem produtos sem que tenham sido prestadas informações claras e adequadas do seu objeto ou finalidade, com rubricas de difícil compreensão.

Quanto ao contrato de abertura corrente, Lis e seguro cartão, há nos autos instrumento validamente assinados pelo autor, não se vislumbrando falha na prestação do serviço.

Por fim, a hipótese não é apta a gerar o pagamento de indenização por danos morais, por não se vislumbrar abalo psíquico ou grave comprometimento de verba de natureza alimentar.

Saliente-se ainda que eventual atraso no pagamento do benefício de aposentadoria não pode ser atribuído à instituição financeira.

Por tais razões, voto no sentido de DAR PROVIMENTO PARCIAL ao recurso da ré para limitar a condenação à devolução em dobro dos valores descontados a título de seguros de acidentes pessoais, seguro de vida e seguro de assistência a animais pet.

Diante da reforma, pagará o autor o autor ao patrono no réu honorários no percentual de 10% sobre o valor pretendido a título de dano moral,





observada a gratuidade de justiça a ele deferida. Pagará o réu ao patrono do autor o valor de 1000,00 diante do baixíssimo valor a ser repetido.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica (0).

CRISTINA SERRA FEIJÓ
Desembargadora designada