



APELAÇÃO CÍVEL Nº: 0809496-15.2024.8.19.0021

APELANTE: BANCO PAN

APELADO NILDA PEREIRA DOS SANTOS

JUÍZO DE ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DUQUE DE CAXIAS

RELATOR: DES. ANTONIO DA ROCHA LOURENÇO NETO

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTE POR MEIO DIGITAL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A TERCEIRO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por Banco PAN S.A. contra sentença que, em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade de empréstimo consignado contratado mediante fraude, determinar a abstenção de cobranças, condenar o réu à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários. A instituição financeira sustenta a regularidade da contratação, a ausência de responsabilidade pela fraude, a inexistência de danos e pleiteia a reforma integral do julgado ou, subsidiariamente, a redução da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se há ilegitimidade passiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se a contratação do empréstimo consignado é válida ou decorreu de fraude

praticada por terceiros; (iii) determinar se incide a responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno; e (iv) verificar se são devidas a restituição em dobro dos valores descontados e a indenização por danos morais no montante fixado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Afasta-se a ilegitimidade passiva, pois a contratação e a liberação do crédito ocorreram em nome da autora, cabendo ao banco responder pelos danos decorrentes da atividade que explora, sendo as condições da ação aferidas in statu assertionis, nos termos da teoria da asserção.
4. Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor à hipótese, por se tratar de relação de consumo entre correntista e instituição financeira, submetida ao regime de responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC; Súmula 297/STJ).
5. Conclui-se que a autora, idosa e aposentada, foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que, de posse de seus dados pessoais, induziram-na à contratação digital de empréstimo e à imediata transferência integral dos valores via PIX para conta de pessoa jurídica estranha à relação contratual, circunstância corroborada por boletim de ocorrência e documentos de transferência.
6. Entende-se que a fraude praticada por terceiros configura fortuito interno, inerente ao risco do empreendimento bancário, não apto a excluir a responsabilidade da instituição financeira (Súmula 479/STJ; Súmula 94/TJRJ; Tema Repetitivo 466/STJ).
7. Verifica-se falha na prestação do serviço, pois o banco não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de segurança capazes de impedir a contratação fraudulenta e as transferências atípicas, tampouco comprovou a regularidade da operação com elementos técnicos suficientes.
8. Declara-se a nulidade do contrato diante da ausência de lastro contratual válido e da inexistência de manifestação de vontade livre e consciente da consumidora.
9. Mantém-se a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da cobrança indevida e da ausência de engano justificável.
10. Rejeita-se a compensação pretendida pelo banco, pois os valores liberados foram integralmente transferidos a terceiro fraudador, inexistindo prova de proveito econômico pela autora.
11. Reconhece-se o dano moral in re ipsa, caracterizado pelos descontos indevidos em verba de natureza alimentar e pela angústia e insegurança financeira experimentadas, especialmente

diante da condição de consumidora idosa e hipervulnerável, à luz do entendimento firmado no REsp nº 1.995.458/SP.

12. Considera-se adequado o valor de R\$ 6.000,00 fixado a título de compensação, por observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, somente sendo passível de revisão quando irrisório ou exorbitante (Súmula 343/TJRJ), o que não se verifica no caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. Fraudes bancárias perpetradas por terceiros no âmbito de operações digitais configuram fortuito interno e ensejam a responsabilidade objetiva da instituição financeira.
2. A ausência de comprovação da regularidade da contratação e de mecanismos eficazes de segurança caracteriza falha na prestação do serviço e autoriza a declaração de nulidade do contrato.
3. Descontos indevidos em benefício previdenciário geram dano moral in re ipsa, sendo devida a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V; CDC, arts. 14, caput e §3º, e 42, parágrafo único; CPC, arts. 487, I, 373, II, e 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp nº 1.995.458/SP; TJRJ, Súmula 94; TJRJ, Súmula 343; TJRJ, Apelação nº 0015217-07.2021.8.19.0208; TJRJ, Apelação nº 0820428-45.2023.8.19.0038; TJRJ, Apelação nº 0934665-09.2023.8.19.0001; TJRJ, Apelação nº 0814768-45.2023.8.19.0014; TJRJ, Apelação nº 0805035-05.2022.8.19.0042.



ACORDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da **Apelação Cível nº 0809496-15.2024.8.19.0021** em que é apelante BANCO PAN e apelada NILDA PEREIRA DOS SANTOS.

ACORDAM os Desembargadores que integram a 8ª 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.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco PAN S.A. em face da sentença proferida nos autos do processo nº 0809496-15.2024.8.19.0021, em que figura como parte autora Nilda Pereira dos Santos. A demanda originária versa sobre alegação de fraude bancária, contratação indevida de empréstimo consignado e desvio integral dos valores para terceira pessoa jurídica estranha à relação contratual, com pleito de declaração de nulidade do contrato, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

O Juízo a quo, ao analisar o pedido inicial, deferiu a gratuidade de justiça à parte autora e concedeu tutela antecipada, determinando a exclusão do nome da autora dos cadastros restritivos de crédito em relação ao débito objeto da demanda, bem como a citação do réu para apresentar resposta no prazo



legal, deixando de designar audiência em razão de manifestação expressa da parte autora nesse sentido.

Posteriormente, a parte autora apresentou embargos de declaração, alegando omissão e contradição na decisão, requerendo manifestação específica sobre o pedido de cessação dos descontos indevidos em seu contracheque, excluindo qualquer determinação relacionada à inclusão ou exclusão de seu nome nos cadastros restritivos de crédito [ID109968918].

O Banco PAN apresentou defesa, arguindo preliminares de ilegitimidade passiva, falta de interesse processual e impugnação à gratuidade de justiça, além de sustentar a regularidade da contratação do empréstimo consignado, a inexistência de danos morais e a ausência de responsabilidade pela fraude alegada pela parte autora.

O Juízo a quo, em decisão saneadora, rejeitou as preliminares arguidas pelo réu, afastando a ilegitimidade passiva e a falta de interesse de agir, bem como a impugnação à gratuidade de justiça, declarando o feito saneado e invertendo o ônus da prova em favor da parte autora, por se tratar de relação de consumo e diante da hipossuficiência da autora frente à instituição financeira [ID161084257].

Na sequência, foi declarada encerrada a instrução processual, considerando o conjunto probatório acostado aos autos e a ausência de necessidade de produção de outras provas para o julgamento da lide, determinando a inclusão do feito na fila de sentenças em observância à ordem cronológica [ID172174542].

A sentença julgou procedentes os pedidos autorais, confirmando a tutela antecipada e declarando a nulidade do contrato de empréstimo, determinando ao réu a abstenção de cobranças mensais relativas ao referido





contrato, sob pena de multa no valor da cobrança efetuada. Condenou o Banco PAN à restituição em dobro dos valores comprovadamente pagos a título do contrato, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00, com juros de 1% ao mês desde a citação e correção monetária desde a sentença, além das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor total da condenação [ID246049950].

O Banco PAN interpôs recurso de apelação, pleiteando a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos autorais, sustentando a regularidade da contratação, a inexistência de dano material e moral, a ausência de responsabilidade pela fraude, a necessidade de compensação dos valores eventualmente devolvidos e a redução do valor arbitrado a título de danos morais, dentre outros argumentos [ID252092878].

A parte autora apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção da sentença por seus próprios fundamentos, ressaltando a responsabilidade objetiva do banco, a falha na prestação do serviço, a inexistência de culpa da consumidora, a correta declaração de nulidade do contrato, a legalidade da restituição em dobro dos valores descontados, a impossibilidade de repasse do prejuízo ao consumidor e a configuração dos danos morais em razão da fraude bancária e descontos indevidos em proventos [ID260343526].

É o relatório.

VOTO

Recurso tempestivo, presentes os demais pressupostos objetivos e subjetivos de admissibilidade, dele se conhece.





Acentuo, por primeiro, o acerto da r. sentença de piso ao afastar a preliminar de ilegitimidade passiva ora reiterada nas razões de apelação.

A tese de ilegitimidade passiva não se sustenta, eis que a abertura da conta e concessão do crédito se deram em nome da autora e sob responsabilidade do banco réu, que responde objetivamente por danos decorrentes de contratação fraudulenta.

Ademais, a análise da legitimidade, no caso, se imiscui no próprio exame do mérito da demanda, porquanto a existência das condições da ação deve ser aferida *in status assertionis*, de modo que eventual constatação, em concreto, de situação diversa, não conduziria o feito à sua extinção, sem resolução de mérito, mas à improcedência da ação.

É esta a concepção atual do direito de ação, segundo o qual as condições para o respectivo exercício são aferidas em abstrato, como, a partir das lições de, entre outros, o I. Desembargador desta Egrégia Corte de Justiça, Alexandre Freitas Câmara:

Direito Processual Civil. Teoria da asserção. O interesse processual, como qualquer das "condições da ação", deve ser analisado a partir das alegações feitas pela parte autora em sua petição inicial. Dessa forma, se, in statu assertionis, a via eleita é adequada, mas, a partir de exercício cognitivo, o julgador chega à conclusão de que a alegação deduzida pela autora não foi demonstrada, o caso é de julgamento do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. Recurso provido. (0015217-07.2021.8.19.0208 - APELAÇÃO. Des(a). ALEXANDRE ANTONIO FRANCO FREITAS CÂMARA - Julgamento: 01/07/2024 - NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 2ª CÂMARA CÍVEL)





No mérito, a controvérsia cinge-se à validade da contratação de empréstimo consignado que, segundo a parte autora, teria sido celebrada em decorrência de suposta fraude perpetrada por terceiros, por meio de aplicativo de mensagens, a qual culminou na liberação de valores em seu nome, posteriormente e de forma imediata desviados a terceiro mediante transferências via PIX.

Alega que foi vítima de fraude sofisticada, decorrente de vazamento de dados, culminando na contratação indevida de empréstimo e no desvio integral dos valores para terceira pessoa jurídica estranha à relação contratual.

O banco apelante defende-se sustentando que a contratação foi regular, com uso de biometria e meios eletrônicos de autenticação, e que eventual fraude decorre de fato exclusivo de terceiros facilitada pela própria vítima.

A sentença reconheceu que os dados da contratação e do crédito bancário somente poderiam ter sido acessados por terceiros mediante falha grave nos sistemas de segurança do próprio banco, afastando qualquer alegação de culpa exclusiva da vítima. A jurisprudência é pacífica no sentido de que fraudes decorrentes de vazamento de dados bancários configuram fortuito interno, não excludente de responsabilidade, sendo o risco do empreendimento do banco, nunca do consumidor, conforme consignado na decisão recorrida.

À toda evidência, a relação jurídica deduzida na inicial é de consumo de modo a atrair a incidência das regras de ordem pública, cogentes e de interesse social, inscritas no Código de Defesa do Consumidor.

Conforme o disposto no art. 14 do CDC, a responsabilidade das fornecedoras de serviços e produtos é objetiva, razão pela qual independe de





culpa e só pode ser afastada se demonstrada a existência de uma das causas excludentes previstas no § 3º do citado artigo.

Para a configuração de tal responsabilidade, entretanto, imprescindível que o Autor demonstre a conduta do fornecedor, consistente na falha na prestação do serviço; os danos sofridos; e o nexo de causalidade entre eles, o que restou comprovado nestes autos.

Da mesma forma, o Código consumerista é aplicável às instituições bancárias, conforme disposição da Súmula 297, do STJ:

“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Recolhe-se dos autos que a autora, idosa, aposentada do INSS, recebeu **mensagem por whatsapp**, na qual a pessoa de posse dos seus dados pessoais, a ludibriou, de forma que efetivou a contratação de um empréstimo com o Réu/Apelante através de um link que lhe fora enviado. Sustenta que, na mesma data, recebeu nova mensagem na qual foi informada de que o montante mencionado destinava-se à quitação de um cartão, devendo ser depositado em conta bancária vinculada ao Banco C6 S.A., de titularidade de AB ABSOLUTA SOLUÇÕES. Afirmar que, seguindo as orientações recebidas, as transferências via PIX deveriam ser efetuadas de forma fracionada, o que de fato ocorreu, mediante a realização de **quatro transferências no valor de R\$ 3.000,00 cada e uma última no importe de R\$ 3.212,21.**

Relata que, em 26/01/2024, ao receber o pagamento de seus vencimentos, constatou o crédito de quantia inferior ao esperado, ocasião em que tomou ciência da contratação de empréstimo junto ao réu, no montante de





R\$ 15.275,88. Sustenta, ainda, que envidou esforços para solucionar a questão pela via administrativa, contudo, sem obter qualquer êxito diante da inércia da instituição financeira. Afirma, por fim, que, na mesma data, dirigiu-se a uma delegacia de polícia, onde procedeu ao registro da ocorrência, conforme se depreende do Boletim de Ocorrência acostado aos autos (PJe Id. 104552766).

Ao que tudo indica, **a contratação de empréstimo consignado e de Pix para terceiros foram realizadas por meio digital**, e a despeito das ponderações do apelante acerca da suposta segurança de seu sistema bancário, não há qualquer esclarecimento sobre a plataforma na qual o empréstimo teria sido contraído por aplicativo ou site, e ainda se o acesso poderia ser feito por terceiros de posse dos dados pessoais da autora.

Nesse cenário, não se afigura razoável o apelante impor à consumidora toda a responsabilidade pela falha do serviço que presta, na medida em que proporcionar segurança nas operações digitais e diligenciar na apuração da regularidade nas transações bancárias constituem deveres da instituição financeira, inerentes ao exercício da sua atividade. Assim, como a ação de terceiros, que se qualifica como fortuito interno, verdadeiro risco do empreendimento, em ordem a ser assumido pelo fornecedor de serviços, na linha da jurisprudência desta Corte e do Superior Tribunal (Súmula 94 TJRJ: *“Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar”*; e súmula 479 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.”*).

E não é só! As instituições financeiras têm o dever de atuar diligentemente, adotando as providências necessárias à segurança dos





negócios realizados que tanto benefício lhes proporciona, a fim de coibir a ocorrência de fraudes e consequentes prejuízos aos consumidores.

Adotou-se, por isso, a teoria do risco do empreendimento segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços, tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

No caso em exame, à luz do conjunto probatório constante dos autos, é possível concluir que a autora foi induzida a erro por terceiros fraudadores, os quais, valendo-se indevidamente de seus dados pessoais, lograram convencê-la a anuir com a suposta contratação do serviço, bem como a transferir o valor recebido para conta bancária diversa da sua, vinculada ao Banco C6 S.A., identificada pela chave PIX CNPJ nº 51.152.277/0001-70, de titularidade de Absoluta Soluções, conforme documentos, ids. 104552757, 104552758, 104552760 e 104552761.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Valor	Data
R\$ 3.000,00	19/12/2023 17:54:19

✓ Pix realizado com sucesso!

Dados do receptor

Nome
ABSOLUTA SOLUCOES

CNPJ
51.152.277/0001-70

Instituição
BCO C6 S.A.

Dados do pagador

Nome
NILDA PEREIRA DOS SANTOS

CPF
***.045.687-**

Instituição
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Dados da transação

Situação
Efetivado

Valor
3.000,00

Data/ Hora
19/12/2023 - 17:54:19

ID transação

Valor	Data
R\$ 3.000,00	20/12/2023 09:31:15

✓ Pix realizado com sucesso!

Dados do receptor

Nome
ABSOLUTA SOLUCOES

CNPJ
51.152.277/0001-70

Instituição
BCO C6 S.A.

Dados do pagador

Nome
NILDA PEREIRA DOS SANTOS

CPF
***.045.687-**

Instituição
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Dados da transação

Situação
Efetivado

Valor
3.000,00

Data/ Hora
20/12/2023 - 09:31:15

ID transação
E00360305202312201230e0ba09e7a82

Código da operação
24544408934

Chave de segurança

Comprovante de Pix enviado

CAIXA

Valor	Data
R\$ 3.000,00	20/12/2023 14:25:12

✓ Pix realizado com sucesso!

Dados do receptor

Nome
ABSOLUTA SOLUCOES

CNPJ
51.152.277/0001-70

Instituição
BCO C6 S.A.

Dados do pagador

Nome
NILDA PEREIRA DOS SANTOS

CPF
***.045.687-**

Instituição
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Dados da transação

Situação
Efetivado

Valor
3.000,00

Data/ Hora
20/12/2023 - 14:25:12

ID transação

Comprovante de Pix enviado

CAIXA

Valor	Data
R\$ 3.000,00	20/12/2023 15:58:54

✓ Pix realizado com sucesso!

Dados do receptor

Nome
ABSOLUTA SOLUCOES

CNPJ
51.152.277/0001-70

Instituição
BCO C6 S.A.

Dados do pagador

Nome
NILDA PEREIRA DOS SANTOS

CPF
***.045.687-**

Instituição
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Dados da transação

Situação
Efetivado

Valor
3.000,00

Data/ Hora
20/12/2023 - 15:58:54

ID transação



Comprovante de Pix enviado

CAIXA

Valor: **R\$ 3.212,21** Data: **21/12/2023**
09:56:23

✓ Pix realizado com sucesso!

Dados do recebedor

Nome: **ABSOLUTA SOLUCOES**
CNPJ: **51.152.277/0001-70**
Instituição: **BCO C6 S.A.**

Dados do pagador

Nome: **NILDA PEREIRA DOS SANTOS**
CPF: *****.045.687.-****
Instituição: **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Dados da transação

Situação: **Efetivado**
Valor: **3.212,21**
Data/Hora: **21/12/2023 - 09:56:25**
ID Transação:

Embora recaia sobre os consumidores o dever de resguardar seus dados pessoais, compete igualmente às instituições financeiras o ônus de fiscalizar a regularidade e a legitimidade das operações realizadas, adotando mecanismos eficazes de segurança capazes de dificultar a prática de fraudes, independentemente de eventual conduta do consumidor.

Outrossim, conforme salientado pela Ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp nº 1.995.458/SP, tratando-se de consumidor idoso, "a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável".

Na hipótese concreta, evidenciou-se a falha na prestação do serviço pela instituição financeira, a qual deixou de adotar as cautelas mínimas e os

mecanismos de segurança adequados para impedir os efeitos lesivos de atos criminosos praticados contra uma pessoa idosa.

Da análise dos autos vê-se que a Autora/Apelada compareceu em uma delegacia e fez o registro de ocorrência junto à autoridade policial competente (id. 104552766) o que corrobora a boa-fé da consumidora de tentar solucionar o caso administrativamente.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL

059a. Delegacia de Polícia
Rua General Dumais, S/Nº, Vinde E Cinco De Agosto, Duque De Caxias - RJ, CEP: 25075-095, TEL.: (21) 3777-5634

REGISTRO DE OCORRÊNCIA Nº 059-01827/2024

Data/Hora Início do Registro: 26/01/2024 13:13 Final do Registro: 26/01/2024 15:20
Origem: DP 64 Circunscrição: 064a. Delegacia de Polícia
Responsável p/ Investigação: PAULO DUARTE POLICIANO SILVA

Ocorrências

Estelionato
Estelionato (outros)
Capitulação: Artigo 171 do Código Penal
Motivo Presumido: Ignorado
Data e Hora do Fato: 19/12/2023 13:30 e 19/12/2023 13:45
Local: Rua. RUA GIL QUEIROZ, 128 SOBRADO Bairro: PARQUE ANALÂNDIA Município: SÃO JOÃO DE MERITI-RJ
CEP: 25585630

Despacho da Autoridade

Envolvido(s)

Vítima - Estelionato (outros)
Nome: NILDA PEREIRA DOS SANTOS - Civil ID confirmada - Comunicante
- Representante
Identidade Nº 04875047-5 SSP/DETRAN
Residente na Rua GIL DE QUEIROZ 128 SOBRADO Bairro: PARQUE ANALANDIA Município: SÃO JOÃO DE MERITI RJ CEP: 25585630 Telefone/Celular Nº: 21994383652 e-mail: nildasa1612@gmail.com
Filho de: ALBERTINO RODRIGUES DOS SANTOS e NELSOLINA FERREIRA DOS SANTOS Data de nascimento: 16/12/1952 Naturalidade: RIO DE JANEIRO-RJ Nacionalidade: Brasileira Sexo: Feminino Cor: Preta Estado Civil: Solteiro(a) Ocupação Principal: Outros

Autor - Estelionato (outros)
Nome: IGNORADO - Ignorado

Bem(ns) Envolvido(s)
Proprietário: Outros Materiais - NILDA PEREIRA DOS SANTOS
Portador: NILDA PEREIRA DOS SANTOS
Tipo do Bem: Dinheiro
14.248 Unidade(s) de VALOR PERDIDO PELA VITIMA DE ESTELIONATO
3 PARCELAS DE R\$3000
1 PARCELA DE R\$3212,2 Situação: Subtraído
Valor aproximado: 15257,88 Tipo de Moeda: Real



Houve, portanto, falha na prestação do serviço, o que impõe ao fornecedor a responsabilidade pela reparação dos danos a que deu causa, consoante o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor.

Merece registro o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, Tema Repetitivo 466, acerca da responsabilidade da instituição financeira em casos de fortuito interno:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Dessa forma, a ausência de lastro contratual a validar a cobrança imposta ao consumidor autoriza a declaração da inexistência do negócio jurídico.

Não é outro o entendimento, aliás, desta E. Corte de Justiça em casos semelhantes:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. PARTE AUTORA FOI VÍTIMA DE EMPRESA QUE SE PASSOU POR REPRESENTANTE COMERCIAL DO RÉU NO MOMENTO DA REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. TEORIA DA APARÊNCIA. RESPONSABILIDADE PELOS CORRESPONDENTES. VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidora em face de instituição bancária, cuja causa de pedir é a afirmação do autor de que vem sofrendo



descontos indevidos em seu benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo que foi celebrado com intermédio de terceiro, que se passou por representante comercial da ré, e informou que para cancelamento da operação deveria ser transferida a quantia recebida.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) saber se a contratação impugnada pela parte autora é válida; (ii) saber se o valor pago deve ser devolvido (iii) saber se ocorreu dano moral; (iv) saber se o valor da indenização fixada observou os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A autora pretendia contratar empréstimo no valor de R\$ 23.000,00 com o Banco Pan através de representantes que compareceram à sua residência para formalizar o contrato. Contudo, foi disponibilizada quantia inferior, de R\$ 9.445,14, tendo a autora sido orientada a transferir tal valor para conta em nome de Castrocorp Consultoria em Teleatendimentos e Informações Cadastrais Ltda.

4. Da análise dos autos, vê-se que a autora formalizou reclamações no PROCON (id. 54683656), além de Termo Circunstanciado junto à autoridade policial competente (id. 54683658), o que corrobora a boa-fé da consumidora de tentar solucionar o caso administrativamente.

5. Aplicação da Teoria da Aparência, uma vez que o empréstimo foi contratado por intermédio de empresa que agiu na qualidade de mandatária da instituição financeira ré.

6. Configurada a responsabilidade da ré que, conforme a legislação consumerista, responde objetivamente pelos danos causados à



autora, uma vez que houve a configuração de fortuito interno, de modo que houve falha no dever de segurança de seu sigilo bancário.

7. Entendimento do Superior Tribunal de Justiça consubstanciado no Tema Repetitivo 466, acerca da responsabilidade da instituição financeira em casos de fortuito interno: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

8. Danos morais configurados. Verba compensatória fixada em R\$ 8.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO

Dispositivos relevantes citados: Art. 14, § 3º do CDC
(0820428-45.2023.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO - Julgamento: 18/09/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO ANULATÓRIA C/C COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO POR DANO MORAL. DESCONTOS NO BENEFÍCIO DA AUTORA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO, EMISSÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO E ABERTURA DE CONTA CORRENTE QUE NÃO RECONHECE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO APENAS DO BANCO PAN. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I- Caso em Exame

1- Alega a autora que foi surpreendida por descontos indevidos em seu Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS), referentes a



contratos de empréstimo consignado, emissão de cartão de crédito e abertura de conta corrente realizados pelos réus, os quais não reconhece.

2- Foi proferida sentença de procedência, para confirmar a tutela deferida, e determinar ao primeiro réu (BANCO PAN) a restituir à autora, em dobro, todos os valores indevidamente descontados, além de declarar a inexistência de relação jurídica entre a autora e o segundo réu (BANCO BRADESCO), referente à conta corrente nº 488323-3, agência 3899. Condenou, ainda, solidariamente, os réus, ao pagamento do valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de dano moral.

II- Questão em Discussão

3- Cinge-se a controvérsia em verificar: i) se houve falha na prestação do serviço por parte dos réus; ii) se é devida a devolução em dobro dos valores descontados; iii) se a verba indenizatória do dano moral merece reforma.

III- Razões de Decidir

4- Bancos réus que não lograram êxito em comprovar que a autora efetivamente firmou os contratos impugnados (art. 373, II, do CPC). Possibilidade de fraude dos sistemas dos réus, risco que integra o seu empreendimento.

5- Inegável, portanto, a falha na prestação do serviço, mostrando-se correta a sentença.

6- Devolução em dobro dos valores efetivamente descontados do benefício da autora, à luz do que dispõe o art. 42, parágrafo único, do CDC.

7- Dano moral que restou configurado, sendo certo que os descontos incidiram sobre verba de inquestionável caráter alimentar.

8- Quantum indenizatório que não merece reforma, atendendo aos postulados da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, considerando ainda o seu caráter punitivo e pedagógico (Súmula nº 343 do TJRJ).

IV- Dispositivo

11- Negado provimento ao recurso. Majoração dos honorários advocatícios em 2%, na forma do art. 85, §11, do CPC.



(0934665-09.2023.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a).
EDUARDO DE AZEVEDO PAIVA - Julgamento: 13/05/2025 - TERCEIRA
CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL))

No tocante ao dano moral, restou configurado o sofrimento experimentado pela parte autora, que ultrapassa o mero aborrecimento, diante da angústia e insegurança financeira decorrentes dos descontos indevidos em seus proventos. A sentença reconheceu os danos morais como *in re ipsa*, entendimento absolutamente pacífico em casos de fraude bancária.

Cabe, portanto, quantificar o valor do dano moral, sendo certo que a matéria é delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que embora o art. 5º inciso V da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

Devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito que mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Ademais, tal montante deve ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade.

O montante fixado a título de reparação por danos morais na r. sentença, na monta de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) não deve ser revisto porque a condenação se enquadra nos padrões de razoabilidade.



Neste sentido, a Súmula nº 343 do e. TJRJ: *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."*

Neste sentido, refira-se à jurisprudência desta Corte:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONFIGURADA. PROVIMENTO DO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, fundada em suposta contratação fraudulenta de dois empréstimos pessoais e transferências via PIX realizadas por terceiros. A sentença rejeitou o pedido inicial, por entender ausente prova de falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se:

(i) houve falha na prestação do serviço bancário, decorrente da contratação de empréstimos e movimentações financeiras atípicas realizadas sem autorização da correntista;

(ii) incide a responsabilidade objetiva do Banco em razão do fortuito interno representado pela fraude praticada por terceiros;

(iii) é devida a compensação por danos morais diante da indevida imputação de dívida à autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e, por conseguinte, o regime da responsabilidade objetiva.

4. A instituição financeira não comprovou a legitimidade das transações impugnadas, limitando-se a alegar uso de senha e token, sem apresentar elementos técnicos mínimos como logs de acesso ou geolocalização.

5. A fraude por terceiro constitui fortuito interno, não excludente da responsabilidade da instituição financeira (Súmula 479/STJ).

6. A realização de transferências bancárias vultosas e atípicas, incompatíveis com o perfil financeiro da autora, deveria ter acionado mecanismos de bloqueio ou confirmação, o que não ocorreu, configurando falha no dever de segurança.

7. Dano moral caracterizado diante da angústia gerada pela indevida contratação de empréstimos e transferências não reconhecidas, sendo razoável a fixação de indenização em R\$ 7.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e provido.

Tese de julgamento:

1. Fraudes bancárias realizadas por terceiros configuram fortuito interno, ensejando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do CDC.

2. A ausência de comprovação da regularidade das operações, em contexto de movimentações atípicas, caracteriza falha na prestação do serviço.

3. O dano moral é inconteste ante a indevida imputação de dívidas ao consumidor em decorrência de transações fraudulentas.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VI; 14, caput e §3º; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º (com redação da Lei nº 14.905/2024); CPC, arts. 373, II, e 85, §2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJRJ, Súmula nº 94; TJRJ, Apelação Cível nº 0823838-32.2022.8.19.0205; TJRJ, Apelação Cível nº 0831657-71.2023.8.19.0209.

(0814768-45.2023.8.19.0014 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA - Julgamento: 21/10/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL))

Apelação cível. Relação de consumo. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória e tutela de urgência. Descontos indevidos referentes a dívidas oriundas de empréstimos que a parte autora desconhece. Transferências via PIX que a demandante não reconhece. Inexigibilidade da dívida corretamente reconhecida. Fraude de terceiro. Consumidor por equiparação. Art. 17 do CDC. Teoria do risco do empreendimento encampada pelo CDC. Restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, que independe de má fé do banco demandado. Jurisprudência do STJ. Dano moral configurado. Quantum compensatório fixado em R\$ 6.000,00 (seis mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso conhecido e não provido.

(0805035-05.2022.8.19.0042 - APELAÇÃO. Des(a). WAGNER CINELLI DE PAULA FREITAS - Julgamento: 19/08/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL))

No que se refere à condenação em danos materiais, deve ser mantida a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que ficou evidenciado que o banco realizou cobrança indevida na conta da parte autora. Assim, diante da falha na prestação do serviço e da ausência de



justificativa plausível para os descontos, mostra-se correta a condenação imposta em sentença.

Não há falar em compensação do crédito supostamente liberado em favor da apelada, uma vez que os valores foram integralmente transferidos a terceiro, conforme devidamente comprovado pela documentação acostada aos autos, inexistindo prova de que tenham sido utilizados pela consumidora para a realização de compras ou saques, como pretende fazer crer o apelante.

Quanto aos consectários legais fixados a título de dano extrapatrimonial, não merece reparo a sentença lançada pelo juízo de primeiro grau, visto que não tem como ponto de partida a data do seu arbitramento.

Diante desse contexto, não se verifica qualquer razão fática idônea a justificar a reforma da decisão.

Por todo o exposto, **VOTO** no sentido de CONHECER e, no mérito, **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando-se os honorários de sucumbência em favor do patrono da parte autora em 2% de modo a totalizarem 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

ANTONIO DA ROCHA LOURENÇO NETO
Desembargador Relator

