

17ª. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª. CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800298-79.2024.8.19.0044

APELANTE 1: LUIZ CARLOS TEIXEIRA

APELANTE 2: BANCO OURINVEST S.A.

APELADOS: OS MESMOS

RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE COMPRAS NÃO SOLICITADO OU RECEBIDO PELO AUTOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZATÓRIA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória por danos morais em que a parte autora alega nunca ter solicitado, recebido ou utilizado cartão de compras emitido pelo banco réu. Assim, sustenta que lhe foi imputado indevidamente um débito no valor de R\$ 2.653,06, o qual não realizou, culminando com a negativação do seu nome perante os órgãos de proteção de crédito.

2. A sentença ora impugnada julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, fixando indenização de R\$ 3.000,00. O autor recorreu buscando a majoração da indenização; e o réu apelou requerendo a improcedência dos pedidos.

II. Questão em discussão

3. A controvérsia recursal consiste em analisar: i) a legitimidade do contrato de cartão de compras e do débito imputado ao autor; e ii) a ocorrência de danos morais e o montante indenizatório a ser fixado.

III. Razões de decidir

4. Com efeito, do conjunto probatório se extrai que o réu não logrou demonstrar que o autor tenha solicitado, recebido e utilizado o cartão de compras, pois o histórico de utilização apresentado se refere a *cardês*, e não apresenta sequer o número do contrato.

5. Por seu turno, a nota fiscal acostada ao id. 125550332 e o canhoto de entrega da mercadoria, conquanto possam ensejar a constatação de que houve compra efetuada pelo autor na aludida loja, não endossam a conclusão de que tenha sido utilizado o cartão de compras apontado na negativação, a qual menciona expressamente o contrato nº 1128631201101;

6. O magistrado de primeiro grau proferiu decisão invertendo o ônus da prova e determinando expressamente que o réu informasse os termos da emissão do referido cartão, bem como a forma de

utilização para aquisição dos produtos junto a Casa do Adubo S/A (id. 146095916).

7. Tais dados, no entanto, não vieram aos autos, desertando o banco de indicar de que forma o cartão de compras teria sido emitido no nome do autor (número do contrato, data e hora), a forma e data de desbloqueio e a mecânica de utilização (física ou virtual).

8. Assim, considerando-se que os documentos apresentados não denotam qualquer evidência segura de uso do cartão de compras nos moldes afirmados, é imprescindível concluir que o réu não demonstrou qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte apelante, que o defeito ou existiu ou que houve culpa exclusiva da vítima, devendo o contrato ser desconstituído.

9. Está demonstrada a falha na prestação do serviço, consubstanciada na negativação do nome do autor, a ensejar a majoração da indenização por danos morais para o valor de R\$ 10.000,00.

IV. Dispositivo e tese

10. Recurso do autor provido. Apelação do réu desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação 0831705-58.2023.8.19.0038 - Rel. Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 16/10/2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível de referência, em que constam como partes as acima indicadas, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça, no sentido do julgamento dos presentes recursos nos termos da certidão de julgamento a ser lavrada pela Secretaria.

RELATÓRIO

Trata-se de apelações cíveis interpostas pelas partes contra a sentença proferida pelo Exmo. Juiz Henrique Gonçalves Ferreira, da Vara Única da Comarca de Porciúncula que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória proposta por **LUIZ CARLOS TEIXEIRA** em face de **BANCO OURINVEST S.A.**, julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos (indexador 223575635):

I RELATÓRIO

Trata-se de demanda ajuizada por LUIZ CARLOS TEIXEIRA em face de BANCO OURINVEST S/A., já qualificados nos autos.

Narra a parte autora, em suma, que, em 25/03/2024, foi surpreendido ao tentar efetuar compras a prazo e ter seu crédito negado devido a uma restrição em seu CPF junto aos serviços de proteção ao crédito SPC/SERASA; que descobriu uma dívida de R\$ 2.653,06 com o Banco Ourinvest S/A, com vencimento em 13/12/2023. Relata que nunca foi cliente ou celebrou qualquer contrato com a referida instituição, nem mesmo possuía cartão de crédito com ela, indicando que alguém se passou por ele. Afirma que nunca recebeu aviso de débito ou comunicação sobre a inclusão de seu nome, e que a atitude negligente do banco ao permitir a contratação fraudulenta causou-lhe prejuízos, maculando sua honra e dignidade, além de impedir transações comerciais e bancárias. Requer, assim, a declaração de nulidade e indevida de qualquer obrigação ou cobrança relacionada ao suposto contrato e a condenação da ré ao pagamento de compensação por danos morais não inferior a 40 salários-mínimos

Deferida a gratuidade de justiça e indeferida a tutela provisória (ID 116749049).

Contestação (ID 125550325), na qual a parte ré sustenta a existência de uma relação contratual e dívida legítima referente ao cartão "PAG AGRO", utilizado pelo autor para compras na Casa do Adubo S.A., e que a inscrição nos órgãos de proteção ao crédito decorreu do exercício regular de um direito diante da inadimplência do autor. Argumenta a ausência de ato ilícito, de nexo causal e de dano moral, classificando os supostos abalos como meros aborrecimentos, e subsidiariamente, pugna pela minoração do quantum indenizatório para não caracterizar enriquecimento ilícito. Aponta a inaplicabilidade do CDC e, consequentemente, da inversão do ônus da prova, acusando a parte autora de litigância de má-fé por alterar a verdade dos fatos. Ao final, requer sejam julgados totalmente improcedentes os pedidos autorais.

Réplica (ID 129996833).

Em provas, a parte autora requereu a inversão do ônus da prova (ID 131734989), ao passo em que a parte ré não se manifestou, conforme certidão de ID 135124108.

Decisão saneadora (ID 146095916).

A parte autora opôs embargos de declaração (ID 147919677).

A parte ré juntou documento no ID 153125170.

Acórdão dando provimento ao recurso do autor para determinar a exclusão do nome dos cadastros restritivos de crédito (ID 161005676).

Decisão negando provimento aos embargos opostos pela parte autora (ID 172009425).

Determinou-se o cumprimento do V. Acórdão, com a expedição de ofício para exclusão do nome do autor junto aos órgãos restritivos de crédito (ID 197503289).

Vieram os autos conclusos.

É o relatório. Passo a fundamentar e a decidir, nos termos preconizados pelo art. 93, inc. IX, da Constituição da República.

II FUNDAMENTAÇÃO

Inexistem questões processuais pendentes, preliminares ou prejudiciais de mérito a serem analisadas. A seu turno, presentes os pressupostos processuais de existência e validade, bem como as condições para o exercício regular do direito de ação, positivadas no art. 17 do CPC.

Passo, pois, ao exame do mérito da demanda.

De início, verifico que há relação de consumo entre as partes, eis que presentes os requisitos subjetivos (consumidor em sentido estrito e fornecedor, na forma dos arts. 2º, caput, e 3º, caput, ambos do CDC) e objetivo (serviços financeiros, nos termos do art. 3º, §2º, do CDC).

Neste sentido, a súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

A relação jurídica em questão se submete, portanto, ao arcabouço normativo do Código de Defesa do Consumidor. Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade dos fornecedores é objetiva, pautada na teoria do risco do empreendimento, pelo que independe da comprovação de culpa e somente será afastada nos casos de excludentes do nexo de causalidade, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos moldes preconizados pelo artigo 14 do CDC.

Destarte, a lei consumerista, especialmente em seu artigo 14, §3º, estabelece hipótese de inversão do ônus da prova ope legis, cabendo ao próprio fornecedor de serviços demonstrar a regularidade de sua prestação, o que não se confunde com a inversão do ônus da prova por decisão judicial prevista no artigo 6º, VIII, do CDC.

Contudo, saliente-se que, não obstante a distribuição do ônus da prova e a responsabilidade objetiva supracitadas, cabe ao consumidor produzir prova mínima de suas alegações fáticas.

Neste sentido, dispõe o Enunciado nº 330 da Súmula do TJRJ que: "os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito".

No caso em apreço, a controvérsia se restringe à verificação da regularidade da contratação do cartão "Pag Agro" para aquisição de produtos junto à empresa Casa do Adubo S/A. Observe-se que a parte autora nega qualquer vínculo contratual, ao passo em que a ré sustenta a emissão regular do cartão, regido pelas "Normas Gerais do Cartão de Compra".

Razão assiste à parte autora em seu pleito.

O banco réu, em contestação, alegou que o autor utilizou o cartão "Pag Agro" para adquirir produtos da Casa do Adubo em 13/11/2023, no valor de

R\$ 2.653,06, com vencimento em 13/12/2023. Para sustentar tal alegação, apresentou a nota fiscal (ID 125550332) e o canhoto de entrega (ID 125550329) com suposta assinatura do autor, visando comprovar a aquisição e o recebimento das mercadorias.

Contudo, tais alegações são insuficientes para sustentar a legitimidade da contratação do cartão de crédito impugnado. Embora tenha apresentado a nota fiscal e o canhoto de entrega, o banco réu não demonstrou a vinculação da compra ao uso legítimo do cartão pelo autor. Tais documentos não comprovam a efetiva utilização do cartão "PAG AGRO" na transação, tampouco a própria contratação do produto financeiro.

Em outras palavras, a mera apresentação da nota fiscal e do canhoto com suposta assinatura do autor não supre a ausência de prova quanto à regularidade da contratação do cartão, sendo certo que os únicos documentos que fazem referência ao pacto, as "Normas Gerais do Cartão de Compra" (IDs 125550328 e 153125174), carecem de assinatura do autor, corroborando sua alegação de inexistência de vínculo contratual.

Saliente-se, outrossim, que competia ao banco réu comprovar a regularidade da contratação do cartão de crédito, nos termos do art. 14, § 3º do CDC e do art. 373, inc. II do CPC, ônus do qual não se desincumbiu.

Destarte, impõe-se o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes quanto ao cartão de crédito impugnado.

No tocante à compensação por danos morais, saliente-se que se trata de modalidade de dano atualmente compreendida como decorrência de lesões a direitos da personalidade, independentemente, para sua configuração, de prova de sentimentos humanos desagradáveis.

Trata-se da teoria objetiva do dano moral, segundo a qual os estados físicos ou psíquicos eventualmente experimentados pelo indivíduo são apenas consequências da lesão, mas não o dano em si.

Neste sentido, o Enunciado nº 445 do CJF: "o dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis, como dor ou sofrimento".

Na espécie, a parte autora teve seu nome indevidamente inserido em órgãos de proteção ao crédito, conduta que, por si só, viola sua honra objetiva, cuidando-se de hipótese de dano moral in re ipsa.

A fixação do valor compensatório deve observar os critérios da razoabilidade, proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, à luz das circunstâncias do caso concreto. O autor não demonstrou alta reprovabilidade da conduta da ré nem comprovou danos que extrapolem os presumidos pela negativação indevida.

Reputo, assim, que o montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais) atende a tais requisitos, considerando a gravidade do fato em si e a culpabilidade do agente.

III DISPOSITIVO

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais, extinguindo o processo com julgamento do mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC, para:

a) DECLARAR a inexistência da relação jurídica de cartão de crédito denominada "Pag Agro" entre LUIZ CARLOS TEIXEIRA e BANCO OURINVEST

S/A, e, consequentemente, a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 2.653,06 (dois mil, seiscentos e cinquenta e três reais e seis centavos) referente ao contrato/fatura nº 00000001128631201101;

b) CONDENAR o réu ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com a incidência de correção monetária pelo IPCA a contar da data do arbitramento (Súmula nº 97 do TJRJ e Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora pela SELIC, descontada a parcela relativa ao IPCA, desde a citação (art. 405 do CC).

Torno definitiva a tutela provisória concedida em sede recursal (ID 161005676).

Tendo em vista o entendimento jurisprudencial cristalizado na súmula nº 326 do STJ, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Publique-se. Intimem-se.

Certificado o trânsito em julgado, nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se, com as cautelas de estilo.

Apela a parte autora (indexador 227562486), pugnando pela majoração da indenização por danos morais, sustentando que houve contratação fraudulenta que ensejou a negativação do seu nome. Afirmar que o valor indenizatório fixado na sentença de R\$ 3.000,00 (três mil reais) não atende aos propósitos indenizatórios, requerendo a majoração para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O banco réu também apelou, com as razões do id. 233586914, alegando que apresentou documentos que evidenciam a relação contratual entre as partes, tendo acostado faturas e comprovantes de compras realizadas pelo autor. Sustenta que a ausência do espelho de contrato devidamente assinado pelo consumidor não enseja a verossimilhança da alegação autora, uma vez que as compras realizadas indicam concordância com os termos do contrato. Afirmar ter apresentado a nota fiscal da compra realizada na Casa do Adubo S.A., na data de 13/11/2023, no valor exato do débito que ensejou a negativação, além do canhoto de recebimento da mercadoria com a assinatura do demandante idêntica ao seu documento de identidade, histórico de transações e tentativas de contato. Prossegue argumentando que foram efetuadas outras compras com o plástico, inclusive com a quitação das faturas respectivas. Pugnou pela reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos iniciais ou a redução da indenização fixada.

Contrarrazões da parte ré, id. 234381521, e do autor no id. 235204747, sem questões preliminares.

É o relatório.

VOTO

Os recursos devem ser conhecidos, porquanto tempestivos e adequados à impugnação pretendida, sendo o autor beneficiário da gratuidade de justiça, e estando as custas do apelo do réu devidamente recolhidas, de acordo com as certidões dos ids. 227972675 e 233984762, devendo-se concluir que estão presentes os requisitos de admissibilidade em conformidade com o CPC.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória por danos morais em que a parte autora alega nunca ter solicitado, recebido e utilizado o plástico que ensejou a negativação do seu nome por uma compra no valor de R\$ 2.653,06.

A sentença ora impugnada julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais sob o argumento de que não teria sido apresentado o contrato devidamente assinado pelo consumidor, condenando o banco réu ao pagamento de indenização por danos morais na ordem de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Inicialmente, cumpre assinalar que a relação existente entre os litigantes é de caráter consumerista, uma vez que o autor se enquadra no conceito de consumidora (CDC, art. 2º), e o réu no de fornecedor de serviço (CDC, art. 3º), devendo, pois, a controvérsia ser dirimida sob a as diretrizes estabelecidas no Código de Proteção e de Defesa do Consumidor.

Nesta linha de raciocínio, lançado o questionamento sobre a fidelidade da contratação, e tendo em vista que o consumidor não teria como provar fato negativo, caberia à parte ré, a quem a lei atribui responsabilidade objetiva, demonstrar, por outros meios probatórios, a incidência das causas excludentes de sua responsabilidade previstas no §3º, art. 14, do CDC.

Da instrução probatória percorrida nos autos, verifica-se que o conjunto de evidências apresentado pelo banco réu se constituiu de documentos unilateralmente produzidos, circunstância que atrai o entendimento de que a tese defensiva deveria ter sido corroborada por outros meios idôneos, o que não houve na espécie, como abaixo se verá.

Em primeiro lugar, está incontroverso que não há contrato assinado pelo autor, assim como inexistente comprovação de recebimento do plástico.

No caso, segundo alegou o banco na contestação, o autor teria utilizado o cartão de compras anteriormente, inclusive efetuando alguns pagamentos de faturas. Para comprovar a narrativa, o réu acostou o documento abaixo reproduzido, cuja leitura demonstra compras *através de carnês* com vencimento em 14 dias, e *não de cartão de compras ou faturas*:



Carnês

6/12/2024 4:47:54 PM

CNPJ: 71898590710

Transação	Parc	Condição	N. Número	Dt. Geração	Valor Parc.	Valor Fin.	Dt. Vct.	Val Tx.	Status	Dt. Pagto.	Valor Pago	Emissão	Conta	Tipo de Boleto
5943812011	1	14 dias	13523594	11/09/18	1.473.20	1.473.20	10/10/18	0.00	Pago em Dia	10/10/18	1.473.20	Estabelecimento	C/C: 21502-3	FIDCS - OUR - 237 - Simples
26777306012	1	14 dias	17309252	07/10/19	459.80	459.80	04/11/19	0.00	Pago em Dia	04/11/19	459.80	Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente
26854806012	1	14 dias	17310081	14/10/19	395.20	395.20	10/11/19	0.00	Pago em Dia	04/11/19	395.20	Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente
9171907011	1	14 dias	17339797	01/12/22	1.050.00	1.050.00	30/12/22	0.00	Pago em Dia	02/01/23	1.050.00	Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente
10630812011	1	14 dias	17344584	13/02/23	1.316.00	1.316.00	16/08/23	0.00	Pago em Atraso	17/08/23	1.318.63	Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente
11094512011	1	14 dias	17355606	28/08/23	12.480.01	12.480.01	25/09/23	0.00	Pago em Dia	25/09/23	12.480.01	Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente
11243212011	1	14 dias	17359332	01/11/23	2.234.81	2.234.81	29/11/23	0.00	Cancelado			Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente
11286312011	1	14 dias	17360079	16/11/23	2.653.06	2.653.06	13/12/23	0.00	Em Aberto			Estabelecimento	C/C: 21503-1	FIDCS SUP - 237 Nova Registrada SEM Tx de Adm Cliente

O aludido documento, portanto, não se presta para comprovar a utilização do cartão objeto do feito, como também não assegura a legitimidade da compra que ensejou a negativação do nome do autor. Não vieram aos autos qualquer fatura ou detalhamento de compras *com o cartão de compras*, apenas esse *print* de sistema interno unilateralmente produzido.

No que se refere à nota fiscal acostada ao id. 125550332 e ao canhoto de entrega da mercadoria, conquanto possam ensejar a constatação de que houve compra efetuada pelo autor, não endossam a conclusão de que tenha sido utilizado o cartão de compras apontado na negativação, a qual menciona expressamente o contrato nº 1128631201101:

Registros de inadimplência - SPC		
Data Inclusão	Data Vencimento	Contrato/Fatura
02/02/2024	13/12/2023	00000001128631201101
Valor	Associado/Credor	Cidade/UF origem
2.653,06	BANCO OURINVEST S/A	SAO PAULO / SP

ALGUMAS ANOTAÇÕES DE INADIMPLÊNCIA CONSTANTES NESTE BLOCO PODEM SER PROC EXPERIAN.

Prosseguindo-se na análise dos atos processuais, verifica-se que o magistrado de primeiro grau proferiu decisão invertendo o ônus da prova e determinando expressamente que o réu informasse os termos da emissão do referido

cartão, bem como a forma de utilização para aquisição dos produtos junto a Casa do Adubo S/A (id. 146095916).

Tais dados, no entanto, não vieram aos autos, desertando o banco de indicar de que forma o cartão de compras teria sido emitido no nome do autor (número do contrato, data e hora), a forma e data de desbloqueio e a mecânica de utilização (física ou virtual).

Assim, considerando-se que os documentos apresentados pelo réu não denotam qualquer evidência segura de uso do cartão de compras nos moldes afirmados, é imprescindível concluir que o réu não demonstrou qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte apelante, que o defeito ou existiu ou que houve culpa exclusiva da vítima, devendo o contrato ser desconstituído.

Aplica-se à hipótese a teoria do risco do empreendimento, qual seja, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

Desta forma, se o banco oferta ao público contratação de cartão de compras, deve suportar o ônus desta atividade, promovendo meios de garantir segurança aos consumidores.

No que toca aos danos imateriais, decerto que às vezes é tênue a linha divisória entre o que se considera mero aborrecimento ou desconforto experimentado na normalidade do dia a dia e a efetiva ocorrência de dano moral indenizável.

Importa notar que, no caso em comento, está demonstrada a falha na prestação do serviço, consubstanciada na negativação indevida do nome do autor.

A indenização na ordem de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) atende aos propósitos indenizatórios, representando compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico punitivo ao ofensor.

Em caso assemelhado, vale conferir a jurisprudência desta Câmara de Direito Privado:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CARTÃO DE CRÉDITO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RESPONSABILIDADE LIMITADA DA SEGURADORA. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em exame: Ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória ajuizada por consumidora em face de instituição financeira e seguradora, em razão de compras contestadas realizadas com seu cartão de crédito entre 02/01/2023 e 06/02/2023, não reconhecidas pela autora. Requer a desconstituição dos débitos, a restituição dos valores pagos e indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Recurso interposto pela autora.

II. Questão em discussão: Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira é responsável pelas compras contestadas realizadas presencialmente e pela internet; (ii) estabelecer se a seguradora deve indenizar a autora conforme os limites da apólice; (iii) determinar se há direito à indenização por danos morais e qual o valor adequado.

III. Razões de decidir: A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes bancárias, por se tratar de fortuito interno, conforme a Súmula 479 do STJ. O simples uso de senha pessoal não constitui prova suficiente de que a autora realizou as operações, sendo indispensável a apresentação de elementos técnicos (metadados, IP, geolocalização), cuja ausência inviabiliza a comprovação da licitude das transações. A discrepância entre o padrão de consumo habitual da autora e os gastos impugnados, bem como a multiplicidade de operações no mesmo período, evidencia falha no sistema de segurança da instituição financeira. A seguradora responde nos limites da apólice vigente, que previa cobertura securitária de R\$ 5.000,00, valor devido em razão das despesas oriundas da fraude. **O dano moral é configurado pela cobrança indevida, pela necessidade de ajuizamento da ação e pela negativação do nome da consumidora, impondo indenização em valor compatível com a gravidade da lesão e o caráter pedagógico da medida, fixado em R\$ 10.000,00.**

IV. Dispositivo: Recurso provido.

Artigos legais e precedentes:

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, 14 e 51; CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Tema Repetitivo nº 1061.

(0831705-58.2023.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 16/10/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL))

Ante o exposto, **VOTO PELO PROVIMENTO DO PRIMEIRO RECURSO E DESPROVIMENTO DO SEGUNDO APELO**, para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros desde a citação, e correção monetária a partir deste julgado, observando-se os parâmetros de atualização da Lei 14.905/2024 a partir de sua entrada em vigor.



Outrossim, majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI
Relatora

