



Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

APELANTE: ROLEANDRO DO AMARAL DE OLIVEIRA

APELADO: BANCO PAN S.A

Relatora: DESEMBARGADORA DENISE NICOLL SIMÕES

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. IMPUGNAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIA PIX. FORTUITO INTERNO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA. DEVOUÇÃO DO VALOR TRANSFERIDO. EXCLUSÃO DO NOME DOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. 1) Sentença de improcedência. **2)** Apelação do Autor em que requer a procedência. **3)** Ausência de comprovação nos autos de que o Autor tenha repassado qualquer dado pessoal ou permitido acesso ao seu aplicativo e senha a terceiros e que tenha realizado o empréstimo e a transferência impugnados. **4)** Pelo que consta nos autos, a falha na prestação do serviço é evidente, havendo indícios da prática de fraude contra a instituição financeira Ré. Fortuito interno. Inteligência das Súmulas 94 TJRJ e 479 do STJ. **5)** Declaração de inexistência do empréstimo. Devolução do valor pleiteado pelo Autor referente ao PIX. Exclusão do nome dos cadastros restritivos de crédito. Dano moral caracterizado. Sumula 89 TJRJ. Valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e a capacidade de pagamento da instituição financeira. **6)** Improcedência do pedido de restabelecimento do limite do cartão. Discricionariedade da instituição financeira. **7)** Reforma da sentença para que seja julgada parcialmente procedente a demanda. **PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.**

LGC

Secretaria da Quarta Câmara de Direito Privado
Rua Dom Manuel, nº 37, sala 434, Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6295 – E-mail: 04cdirpriv@tjrj.jus.br





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos este recurso de apelação cível nº **0802503-57.2022.8.19.0204. A C O R D A M, por unanimidade**, os Desembargadores que integram a Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **CONHECER E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto que se segue.

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelo Autor, da sentença de improcedência, proferida pelo r. Juízo de Direito da 3ª Vara Cível da Regional de Bangu, nos autos de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais.

Conta o Autor (index 76164103) que na data de 20/09/2021, constatou em sua conta crédito no valor de empréstimo no valor de R\$1.490,00 (um mil quatrocentos e noventa reais) referente a empréstimo que não contratou.

Relata que no mesmo dia foi realizado pix no valor de R\$ 1.690,00 (mil seiscentos e noventa reais) para terceiro que desconhece, sendo R\$ 1.490,00 (mil quatrocentos e noventa reais) do empréstimo e mais R\$ 200,00 (duzentos reais) de saldo que possuía na conta corrente.

Sustenta que tentou resolver administrativamente a questão com a Ré, porém não conseguiu. Aduz que em razão do não pagamento da parcela, o Réu inseriu seu nome no cadastro restritivo e reduziu o seu limite de cartão de crédito.

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

Assim requer a concessão da tutela de urgência para que seja a Ré compelida a excluir seu nome dos cadastros restritivos de crédito.

Ao final requer a confirmação da tutela e a procedência da demanda para que seja declarada a inexistência do contrato de empréstimo impugnado; que seja determinado à Ré que restabeleça o limite de seu cartão de crédito e indenização por danos morais.

Documentos (index 12834940/12835568).

Decisão defere a gratuidade de justiça e a tutela de urgência (index 13007521).

Contestação (index 15074495). Argui o Réu ausência de interesse de agir, vez que não houve esaurimento da via administrativa.

No mérito, sustenta que a transação foi realizada pelo aplicativo do banco, por meio de assinatura digital, assim como o envio do PIX impugnado.

Assim, defende a ausência de qualquer falha sua que possa fundamentar o pedido de indenização por danos morais e materiais, pelo que requer a improcedência da demanda.

Réplica (index 2998213).

Petição do Autor, em que informa não possuir novas provas (index 31457216).

Petição do Réu, pela ausência de produção de novas provas (index 33599154).

Sentença de improcedência (index 116068263) proferida pelo Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Regional de Bangu, cujo dispositivo segue abaixo:

“JULGO, pois, IMPROCEDENTES OS PEDIDOS formulados na petição inicial e EXTINGO O PROCESSO, com resolução de mérito (CPC, art. 487, I).

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

REVOGO a TUTELA DE URGÊNCIA.

Condeno o autor ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, estes que, à luz dos parâmetros fixados no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, arbitro em 10% do valor atualizado da causa. Suspensa, porém, a exigibilidade, por força da gratuidade de justiça (CPC, art. 98, § 3º).

Registrada eletronicamente. Publique-se e intimem-se, nos termos do art. 207, § 1º, I, do CNCGJ, inclusive.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se.”

Apelação do Autor (index 162120651). Alega que a geolocalização do celular que realizou a transação informada no contrato apresentado pelo Réu, demonstra que o dispositivo estava no Estado do Tocantins, sendo que o Autor estava trabalhando na cidade do Rio de Janeiro e que a foto é a mesma que tirou e utilizou para abertura da conta.

Requer o provimento do recurso para que seja julgada procedente a demanda.

Contrarrazões (index 166873957).

VOTO

Presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos imprescindíveis à admissibilidade do recurso interposto.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, em que o Autor alega que, foi realizado em sua conta empréstimo e uma transferências por meio de PIX, no valor de R\$ 1.690,00 (mil seiscentos e noventa

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

reais) para terceiro que desconhece, sendo R\$ 1.490,00 (mil quatrocentos e noventa reais) do empréstimo e mais R\$ 200,00 (duzentos reais) de saldo que possuía na conta corrente.

Conta ainda que em decorrência do não pagamento da primeira parcela o Réu inseriu seu nome em cadastro restritivo e reduziu o valor do limite de seu cartão de crédito.

Requer que seja declarada a inexistência do empréstimo; a devolução do valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) que foi retirada da sua; que seja determinado a Ré que retire seu nome dos cadastros restritivos e restabeleça o limite de seu cartão de crédito e indenização por danos morais.

A sentença de improcedência merece reforma.

Trata-se de relação consumerista, subsumindo-se a hipótese às normas do Código de Defesa do Consumidor que, em seu art.14, consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, bastando para tanto a demonstração do fato, do dano e do nexo causal, sendo prescindível a presença da culpa.

A jurisprudência do STJ está pacificada no sentido de que é aplicada à parte Ré, na qualidade de prestadora de serviços, a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que exerce uma atividade oferecendo seus serviços à sociedade, responde pela sua qualidade e segurança, inserindo-se na cadeia de consumo e responsabilizando-se objetivamente por eventuais falhas.

Neste sentido, cabe aos fornecedores comprovarem que não houve defeito no serviço prestado, ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, §3º do CDC), ônus do qual a parte ré não se desincumbiu.

O empréstimo e a transferência impugnada são fatos incontroversos, alegando o Réu que foram realizadas por meio de aplicativo, pelo que só pode terem sido realizadas pelo próprio Autor.

Assim alega que não há nexo de causalidade entre qualquer conduta sua e os danos narrados.

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

Dos autos, constata-se que não há evidência ou prova de que o Autor tenha repassado qualquer informação a terceiros ou concedido acesso ao seu aplicativo e à sua senha.

Da mesma forma, o Réu não comprova que as transações foram realizadas pelo Autor.

O Réu poderia solicitar a produção de prova pericial para demonstrar que o endereço IP de onde partiu a assinatura digital e as transferências pertence a um dispositivo (celular ou computador) que seja de propriedade do Autor, porém não pleiteou a realização.

Além disso, o Autor demonstrou que a geolocalização mencionada no contrato apresentado pelo Réu, referente ao local da contratação digital, corresponde a uma área de mata no Estado do Tocantins. O Autor reside e exerce a função de taxista no Estado do Rio de Janeiro, tendo comprovado que estava em atividade no dia e horário em que foi realizado o empréstimo contestado (index 29998217/2998224).

Embora o Réu argumente que é viável utilizar meios tecnológicos, como VPN, para alterar a geolocalização do dispositivo conectado a uma determinada rede, não é plausível supor que o Autor possua conhecimento ou acesso a tais ferramentas, tendo em vista sua profissão. Além disso, o Réu não apresenta qualquer evidência que comprove a possibilidade real de alteração da geolocalização, conforme alegado.

Apesar das alegações da parte ré, é inegável que seus sistemas apresentam vulnerabilidades que os tornam suscetíveis a ataques de hackers e fraudes de diversas naturezas.

Ainda, conforme resolução 1/2020 do BACEN, cabem aos participantes do PIX (instituições financeiras), responsabilizar-se por fraudes praticadas nestas transferências, decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, confira-se:

Art. 32. Os participantes do Pix devem:

V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

Destarte, pelo que conjunto das provas apresentadas, a falha na prestação do serviço é evidente, havendo indícios da prática de fraude contra a instituição financeira, sendo o Réu, responsável pelos danos causados, pois deixou de adotar os procedimentos de praxe para evitar a prática da fraude, caracterizando-se como fortuito interno.

Pela Teoria do Risco do Empreendimento, aquele que auferir o bônus de atuar no mercado de consumo, deve ser responsável pelo ônus de sua atividade.

Nesse sentido, as Súmulas nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e 94 do deste Tribunal, *verbis*:

Súmula nº 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”.

Súmula nº 94 TJRJ - “Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.”

Assim conceitua Sergio Cavalieri Filho em sua obra Programa de Responsabilidade Civil (11ª Ed. Pág.563/564):

“O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável.”

Confira-se jurisprudência deste E. TJRJ neste sentido:

“0001617-13.2022.8.19.0036 – APELAÇÃO Des (a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 05/12/2024 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL) Apelação cível. Direito do consumidor. Ação de repetição de indébito em dobro c/c indenização por danos morais. Transação bancária não reconhecida. PIX. Sentença de procedência. Apelo do Banco-réu. Parte autora que não reconhece transação bancária via pix no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais). Documentos que comprovam a transação e o token ativado em outro aparelho. Parte autora que trouxe provas mínimas para comprovar suas alegações, cumprindo com o ônus imposto pelo artigo 373, I, do CPC. Banco réu que, a despeito de alegar a legitimidade da transação, não produz prova alguma neste sentido, não se desincumbindo do ônus imposto no artigo 373, II do CPC. Ausência de comprovação de que a transação bancária se deu de forma regular. Hipótese de fraude que constitui fortuito interno. Aplicação dos verbetes sumulares n. 479 do STJ e n. 94 deste TJRJ. Devolução em dobro da quantia indevidamente paga. Dano moral configurado in re ipsa. Parte autora que teve compra negada diante da ausência de saldo na conta. Verba indenizatória fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) que não deve ser reduzida, considerando-se as peculiaridades do caso concreto. Observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.”

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

Assim, deve a sentença ser reformada, para que seja julgado procedente o pedido de declaração de inexistência do empréstimo impugnado; de devolução do valor de R\$ 200,00 (duzentos reais) que foi transferido da conta do Autor por meio do PIX impugnado e que seja excluído o nome do Autor dos cadastros restritivos de crédito pela dívida aqui impugnada.

O pedido para que seja restabelecido o limite do cartão não merece acolhimento, vez que a concessão de limite e seu valor é discricionário da instituição financeira, de acordo com sua análise.

Quanto ao dano moral, resta caracterizado, em razão dos transtornos causados ao Autor em razão da transferência que não foi por ele realizada, o que gera preocupação e angústia, que ultrapassam o mero aborrecimento, sendo certo que sofreu o Autor com a dificuldade de resolver administrativamente o problema com o Réu.

Ademais, resta comprovado nos autos, por meio do extrato do SERASA (index 12835563) que o Réu inseriu o nome do Autor nos cadastros restritivos de crédito em razão do não pagamento da primeira parcela do empréstimo impugnado.

Confira-se o Enunciado da súmula de nº 89 desta Corte:

“A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade”.

Caracterizado o dever de indenizar, passa-se à análise do quantum indenizatório.

O valor da indenização por danos morais deve ser estipulado com o fito de evitar possível locupletamento e, ao mesmo tempo, evitar que a sanção seja excessivamente aplicada.

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

Além dessa preocupação, deve ele representar uma função compensatória, consolando o abalo sofrido, e uma função sancionadora (reprimir conduta ilícita de repercussão social).

Desse modo, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), se mostra adequado às circunstâncias do caso concreto, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido:

“0031913-49.2015.8.19.0202 – APELAÇÃO Des (a). CLÁUDIA TELLES DE MENEZES - Julgamento: 03/05/2022 - QUINTA CÂMARA CÍVEL Apelação cível. Direito do consumidor. CEDAE. Ação de obrigação de fazer c/c declaratória de inexistência de dívida e indenizatória por danos materiais e morais. Alegação de cobrança indevida. Sentença de parcial procedência que condena a ré a excluir os dados da autora dos cadastros restritivos de crédito, bem como instalar o hidrômetro na unidade, além de indenizar os danos morais em R\$ 10.000,00. Apelo da ré. Instalação de hidrômetro individual. Dever da concessionária de serviços públicos. Art. 4º da Lei Estadual nº 4.901/2006. Responsabilidade do usuário limitada às obras de adequação do imóvel até o medidor. Art. 25 do Decreto Estadual nº. 553/1976. Laudo pericial que assegura a viabilidade técnica para a instalação. Unidade consumidora que contava com o aparelho até o ano de 2013, quando foi retirado. Negativação indevida. Danos morais configurados. Súmula 89 do TJRJ. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00. Recurso desprovido.”

Como trata-se de relação de natureza contratual, os valores a serem devolvidos ao Autor no que se refere ao dano material, devem ter aplicação de juros moratórios a contar da citação, conforme art. 397, do CC e correção monetária do efetivo prejuízo, a teor da súmula 43, do STJ.

LGC





Apelação Cível nº 0802503-57.2022.8.19.0204

No caso da indenização por dano moral deve ser corrigida a partir da presente data, conforme Enunciado nº 362 da Súmula do STJ, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir da citação.

O índice aplicável é a taxa SELIC, de acordo com o entendimento pacificado pela STJ (REsp nº 1.795.982-SP).

Por fim, inverte os ônus sucumbenciais e condeno o Réu ao pagamento de custas e honorários sucumbenciais no percentual de 12% do valor da condenação, considerando a sucumbência mínima do Autor.

À conta de tais fundamentos, **VOTO no sentido de CONHECER E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO PARA JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTE A DEMANDA PARA DECLARAR A NULIDADE DO EMPRÉSTIMO IMPUGNADO; CONDENAR O RÉU A DEVOLVER AO AUTOR O VALOR DA TRANSFERÊNCIA IMPUGNADA DE R\$ 200,00 (DUZENTOS REAIS), EXCLUIR O NOME DO AUTOR DOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO E AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). Inversão dos ônus sucumbenciais com a condenação do Réu.**

Rio de Janeiro, 29 de julho de 2025.

Desembargadora DENISE NICOLL SIMÕES
Relatora

LGC

