



APELANTE: BANCO SAFRA S/A
APELADO: RAQUEL CAETANO DE BRITO DA COSTA
RELATOR: DES. GUARACI DE CAMPOS VIANNA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, FIXANDO, AINDA, REPARAÇÃO DE CUNHO MORAL NO IMPORTE DE R\$5.000,00, BEM COMO CONDENAÇÃO NAS CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES FIXADOS EM 10% SOBRE O VALOR TOTAL DA CONDENAÇÃO. INSURGÊNCIA RECURSAL DA RÉ QUE NÃO MERECE PROSPERAR. DETERMINAÇÃO DE SUSPENSÃO NO TEMA Nº 929, DO S.T.J. QUE SE RESTRINGE AO MOMENTO POSTERIOR À INTERPOSIÇÃO DE RECURSO ESPECIAL OU AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL, DEVENDO PROSSEGUIR O JULGAMENTO DO APELO. IMPERIOSA A DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE, NA MODALIDADE DOBRADA, UMA VEZ QUE, EM SE TRATANDO DE COBRANÇA INDEVIDA E ABUSIVA, A DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE DEVE SER EFETUADA NA FORMA DO PARÁGRAFO ÚNICO, DO ART. 42, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PROVA PERICIAL FIRMA NO SENTIDO DE QUE A ASSINATURA CONTIDA NOS INSTRUMENTOS NÃO PROMANOU DO PUNHO DA PARTE AUTORA. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DECORRENTE DE FORTUITO INTERNO QUE POSSUI O CONDÃO DE GERAR SOFRIMENTO E ANGÚSTIA QUE SUPERAM O MERO ABORRECIMENTO. FIXAÇÃO DA REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS EM R\$ 5.000,00 QUE SE MOSTRA CONSENTÂNEA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, BEM COMO ADEQUADA À LUZ DOS ELEMENTOS TRAZIDOS À APRECIÇÃO DESTA INSTÂNCIA RECURSAL. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

ACÓRDÃO

Secretaria da Sexta Câmara de Direito Privado (antiga
Décima Terceira Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, 37, Lâmina III, 3.º andar – s. 335 Centro
– Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6013 – e-mail: 13cciv@tjrj.jus.br –





Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 0053620-92.2019.8.19.0021**, em que é apelante **BANCO SAFRA S/A**, e apelado **RAQUEL CAETANO DE BRITO DA COSTA**,

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Sexta Câmara de Direito Privado (antiga Décima Terceira Câmara Cível) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, **NEGAR provimento ao recurso**, na forma do voto do Desembargador Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c danos morais e pedido de tutela de urgência proposta por RAQUEL CAETANO DE BRITO DA COSTA em face de BANCO SAFRA S.A., em que narra a autora que ao conferir seu extrato bancário no mês de março de 2019 verificou que o requerido efetuou dois depósitos em sua conta, nos dias 06/02/2019 e 19/02/2019, nos valores de R\$ 149,56 (cento e quarenta e nove reais e cinquenta e seis centavos) e R\$ 719,59 (setecentos e dezenove reais e cinquenta e nove centavos). Afirma que ao consultar o extrato de empréstimos consignados do benefício que recebe junto ao INSS constatou a existência do contrato nº 0000930540, no valor de R\$ 4.855,53 (quatro mil, oitocentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta e três centavos), a ser pago em parcelas mensais de R\$ 127,00 (cento e vinte e sete reais), de 05/02/2019, bem como do contrato nº 00000941167, no valor de R\$ 7.380,48 (sete mil, trezentos e oitenta reais e quarenta e oito centavos), a ser pago em parcelas mensais de R\$ 197,82 (cento e noventa e sete reais e oitenta e dois centavos), de 18/02/2019. Alega que não solicitou tais empréstimos e que, no entanto, teve negado o pedido de cancelamento das cobranças.

Decisão ID 038, deferindo gratuidade de justiça e tutela de urgência requerida.



Laudo pericial ID 204.

A r. sentença (índice 262) proferida pela 1ª Vara Cível da Comarca de Cabo Frio cuidou de julgar procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

“De início, cumpre consignar que o processo se encontra maduro para julgamento na forma do art. 355, I, do CPC, na medida em que não há provas a serem produzidas além daquelas que já constam dos autos.

Cuida-se de ação em que a parte autora alega desconhecer os contratos de empréstimo nº 9305404 e 9411675 firmados com o réu. O demandado, por sua vez, sustenta a regularidade das contratações.

A presente demanda deve ser solucionada à égide da Lei nº 8.078/90, por ser a autora considerada consumidora e o banco/réu prestador de serviços. A questão objeto da presente diz respeito à existência do contrato impugnado pela autora e que a mesma afirma não ter assinado.

O ônus da produção de prova pericial de autenticidade da assinatura de uma pessoa em um contrato é da parte que afirma que o contrato foi realizado, na forma do art. 429, II, do CPC.

Realizado laudo pericial, conforme fls. 204-229, o perito concluiu que não foi a autora quem subscreveu os contratos de empréstimos questionados, destacando que "Confrontadas as escritas questionadas, item V deste laudo, com o padrão gráfico ofertado para exame grafotécnico, item VI.1 deste laudo, o Perito identificou DIVERGÊNCIAS GENÉTICAS que afastaram a autenticidade das assinaturas nos documentos questionados, conforme evidências técnicas estampadas no item VIII deste laudo. Desta forma, o Expert concluiu que as assinaturas que constam nos referidos documentos não são autênticas, isto é, não foram produzidas pelo punho escritor de Raquel Caetano de Brito da Costa".



Destarte, restou comprovada a falha na prestação do serviço do réu, certo que não comprovada a contratação dos contratos questionados na inicial.

Impõe-se, portanto, a declaração de que os negócios são inexistentes, com a proibição de cobrança da dívida e consequente devolução dos valores efetivamente pagos pela autora. A devolução dos valores pagos deve se dar na forma dobrada, a ser apurado em liquidação de sentença, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do CDC.

Outrossim, merece prosperar parcialmente o pedido contraposto para que na devolução de valores haja compensação com o valor depositado na conta corrente da autora pelo réu (R\$ 149,56 e R\$ 719,59 - fls. 31), sob pena de enriquecimento ilícito da autora. Note-se que o depósito de tais quantias na conta da autora é incontroverso, sendo reconhecido por ela na inicial e pelo réu na contestação.

Por outro lado, não merece prosperar o pedido de compensação com os valores depositados a outros bancos, a título de amortização de empréstimos. Isso porque restou comprovado que não foi a autora quem firmou os contratos de refinanciamento e o formulário de portabilidade, os quais foram resultado de uma fraude. E, em se tratando de fortuito interno, não é cabível que o réu repasse este prejuízo ao consumidor.

No que diz respeito ao dano moral, este se reflete sobre os direitos da personalidade, como, entre outros, o direito ao nome e à dignidade da pessoa humana. In casu, consubstancia-se na contratação de empréstimos não reconhecidos pela autora, o que, por si só, gera a obrigação de indenizar, diante da evidente insegurança financeira provocada naquele que se vê súbita e indevidamente privado de quantia indispensável à subsistência, sendo hábil a acarretar aflições e angústias que abalam a esfera emocional do indivíduo.

Neste contexto e, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem balizar a fixação da indenização por danos morais, sobretudo porque



são dois os contratos fraudulentos, entendo justa a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, extinguindo o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

a) declarar nulo os contratos de empréstimo nº 9305404 e 9411675, e os débitos a ele relativos;

b) condenar o réu a devolver em dobro os valores efetivamente descontados e/ou pagos pela autora, a serem apurados em sede de liquidação de sentença e compensados com o valor depositado pelo réu na conta da autora (R\$ 149,56 e R\$ 719,59 - fls. 31), corrigidos monetariamente a partir de cada desconto/pagamento e acrescidos de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação;

c) condenar o réu a pagar à autora o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), à título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente a partir da presente e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação.

Considerando a sucumbência mínima da autora, condeno o réu ao pagamento das custas, taxa judiciária e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos.

P.R.I.”

Apelação da ré, no índice 267, aduzindo que o julgamento se deu em contrariedade aos elementos contidos nos autos. Sustenta a licitude e validade da transação de empréstimo. Questiona ainda a obrigação da devolução em dobro, bem como a necessidade de aplicação do Tema 929 do STJ. Defende a inexistência de qualquer dano a ser indenizado. Requer a



reforma total da sentença combatida. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório.

Contrarrazões, no índice 281, em prestígio ao julgado. Defendendo a evidente responsabilidade objetiva da Apelante. Requer, por fim, sejam majorados os honorários advocatícios.

VOTO

Em juízo de admissibilidade, reconheço a presença dos requisitos intrínsecos e extrínsecos, imprescindíveis à interposição do recurso, pelo que merece ser conhecido.

Insta ressaltar, preliminarmente quanto ao pedido de sobrestamento do feito com base no Tema nº 929, do Superior Tribunal de Justiça, não assiste razão à Apelante.

A questão submetida a julgamento no referido tema é a seguinte: “Discussão quanto às hipóteses de aplicação da repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC”.

De fato, parte do apelo ataca a determinação contida na sentença para a devolução em dobro de valores indevidamente cobrados. Ocorre que a determinação de suspensão se restringe ao momento posterior à interposição de recurso especial ou agravo em recurso especial. Vejamos a decisão complementar do Exmo. Ministro Relator:

“Restringe-se a ordem suspensão de processos determinada na primeira afetação com base no art. 1.037, inciso II, do CPC/2015, para que a suspensão incida somente após a interposição de recurso especial ou agravo em recurso especial, permanecendo-se os autos nos respectivos Tribunais, para posterior juízo de retratação/conformidade, após o julgamento do Tema 929/STJ.” (acórdão publicado no DJe de 14/05/2021).

Nesse norte, ainda em sede de apelação, deve prosseguir o julgamento do recurso.



No mérito, registra-se que a relação existente entre as partes é de cunho consumerista, uma vez que presentes os requisitos objetivos e subjetivos insertos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Cabe, pois, analisar o caso à luz da sistemática contratual da legislação consumerista, sendo a responsabilidade da ré objetiva, na forma do artigo 14 do referido diploma legal.

Cogente, pois, a recorrência à compilação consumerista, eis que, de acordo com o Enunciado nº 297 da Súmula do STJ, “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, impondo ressaltar que o STF já pacificou a matéria, por meio do julgamento da ADI 2591/DF. Ante a natureza consumerista da relação jurídica existente entre as partes, milita em prol do consumidor, ora apelado, a presunção de defeito na prestação do serviço.

Do exame dos elementos coligidos aos autos, observa-se que a essência dos fatos articulados pelo apelante não guarda compatibilidade com os elementos probatórios trazidos ao processo, demonstrando apenas um intuito da referida parte de modelar uma situação fática de forma conveniente aos seus interesses.

A hipótese em exame enquadra-se na denominada responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a executar alguma atividade de fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa, inclusive diante da possibilidade da ocorrência de fraude.

No caso dos autos, assevera a parte autora que não realizou a contratação do empréstimo que deu origem ao débito questionado, inclusive comprovando que, como não havia solicitado os aludidos empréstimos, não recebeu os valores de R\$ 4.855,53 e R\$ 7.380,48, bem como não fez qualquer tipo de refinanciamento, apresentou reclamações a Ré, cf. Protocolos 1435564645/0934384410, solicitando que os contratos de empréstimos fossem cancelados, que os indevidos descontos fossem



restituídos, bem como solicitou conta para depósito, a fim de que os indevidos créditos fossem devolvidos.

É sabido que é da ré o ônus probatório quanto à obediência do direito regulatório aplicável ao caso concreto, conforme a norma do art. 373, II do Cód. de Processo Civil. Desta firma, caberia ao demandado o ônus de provar a autenticidade da contratação impugnada.

Cumprе esclarecer que o juízo ao prolatar a sentença reconheceu a nulidade do contrato entabulado nesta demanda em razão do conjunto probatório contido nos autos, principalmente considerando a prova pericial que de maneira firme concluiu que a assinatura entabulada nos supostos contratos não emanou do punho da autora. (ID 204)

XII – RELATÓRIO CONCLUSIVO DO EXAME PERICIAL GRAFOTÉCNICO

Confrontadas as escritas questionadas, item V deste laudo, com o padrão gráfico ofertado para exame grafotécnico, item VI.1 deste laudo, o Perito identificou **DIVERGÊNCIAS GENÉTICAS** que afastaram a autenticidade das assinaturas nos documentos questionados, conforme evidências técnicas estampadas no item VIII deste laudo. Desta forma, o Expert concluiu que as assinaturas que constam nos referidos documentos não são autênticas, isto é, não foram produzidas pelo punho escritor de **Raquel Caetano de Brito da Costa**.

Tem-se, então, que como se aplica a responsabilidade objetiva do prestador de serviço, prevista no artigo 14 do CDC, não é necessário que o consumidor demonstre a culpa do fornecedor, bastando que comprove o dano e o nexo de causalidade entre este e o defeito na prestação do serviço, para que exsurja o dever de indenizar. O que restou demonstrado nos autos.

Nesse sentido, a burla realizada por terceiro, no presente caso, está abrangida pelo risco do empreendimento, não podendo as falhas serem atribuídas ao consumidor, mas, ao revés, devem ser suportadas pelo fornecedor, que deixa de incrementar os mecanismos de proteção adequados aos produtos que disponibiliza no mercado, restando dessa forma caracterizado o nexo de causalidade entre a conduta da parte ré e o dano sofrido pelo requerente.

Assim, agiu com acerto o magistrado de origem, ao julgar procedente o pleito autoral, haja vista que o banco réu não se desincumbiu



do ônus de comprovar a ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, na forma do art. 373, II, do CPC.

Consoante entendimento delineado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.199.782/PR, submetido à sistemática do art. 543-C do CPC/73, a responsabilidade da instituição bancária em caso de fraude é objetiva. In verbis:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011)

Dessa forma, imperioso concluir que a ré é responsável pela falha na prestação do serviço, sendo aplicável o disposto no verbete sumular n.º 479 do C. 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.”

A incidência, à espécie, do disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC é medida que se impõe, já que os descontos levados a efeito em seus vencimentos mostram-se indevidos, sendo, portanto, equiparáveis a cobranças indevidas.

Sendo patente que não foi o banco capaz de comprovar seu direito, restou inconteste o dever de indenizar, bem como reconhecer a



inexistência de relação jurídica entre as partes, tendo como base o contrato objeto dessa demanda. Ademais, não se descuida que a autora demonstrou com as provas que lhe eram possíveis sua tentativa na busca de solução administrativa da questão. Tendo a ré se mantido inerte na colaboração para a resolução do conflito.

Portanto, inexistente justificativa plausível para a cobrança irregular de contratação a qual não se mostrou legítima, ficando caracterizada a falha na prestação do serviço, devendo ser cancelados os contratos impugnados, e conseqüentemente, os débitos dele resultantes. Sendo ainda correta, conforme já delineado pelo d. Juízo de origem, a devolução dos valores descontados indevidamente na forma do art. 42, parágrafo único do CDC.

Cumprido ressaltar que é uníssona a jurisprudência do S.T.J. no sentido de que o engano é justificável se não decorrer de dolo ou culpa (negligência, imprudência e imperícia) do fornecedor do serviço.

Nesse sentido:

CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. ENGANO JUSTIFICÁVEL. NÃOCONFIGURAÇÃO. 1. Hipótese em que o Tribunal de origem afastou a repetição dos valores cobrados indevidamente a título de tarifa de água e esgoto, por considerar que não se configurou a má-fé na conduta da SABESP, ora recorrida. 2. A recorrente visa à restituição em dobro da quantia sub judice, ao fundamento de que basta a verificação de culpa na hipótese para que se aplique a regra do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. 3. O engano, na cobrança indevida, só é justificável quando não decorrer de dolo (má-fé) ou culpa na conduta do fornecedor do serviço. Precedente do STJ. 4. Dessume-se das premissas fáticas do acórdão recorrido que a concessionária agiu com culpa, pois incorreu em erro no cadastramento das unidades submetidas ao regime de economias. 5. In casu, cabe a restituição em dobro do indébito cobrado após a vigência do CDC. 6. Recurso Especial provido. (REsp. 1.079.064/SP, Rel. Min. HERMAN BENJAMIM, DJe 20.4.2009).



De forma alguma a conduta da empresa Ré pode ser amoldada às hipóteses de engano justificável, sendo certo que, mesmo após as reclamações da Autora e as constatações trazidas nas provas adunadas ao processo, permanece insistindo na fantasiosa regularidade da cobrança, ao revés de reconhecer o erro e agir no intuito de repará-lo. Dessa maneira, impõe-se a aplicação do dispositivo legal que determina a devolução em dobro.

Comprovada a falha na prestação de serviços que deu origem a cobranças indevidas ao consumidor incontestemente o dano, eis que foi o autor privado de seus vencimentos sob argumento de contratação de empréstimo que ora se ratifica não fora realizado pela requerente. Confirmada a condenação a título de danos morais, cabe aquilatar o quantum indenizatório.

Quando se trata de dano moral, orienta o Egrégio Superior Tribunal de Justiça que o magistrado atue com ponderação, vez que não há critérios fixos para a quantificação dos referidos danos no Direito Brasileiro: “... não havendo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, sendo, portanto, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto.” (in RESP 435119; Relator Min.Sálvio de Figueiredo Teixeira; DJ 29/10/2002).

A fixação do *quantum debeatur*, conforme a orientação supracitada, deve se dar de forma que o valor arbitrado seja suficiente para reparar o dano sofrido, sem jamais se constituir fonte de lucro indevido para aquele que sofreu a ofensa.

Isto tudo considerado e em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, conclui-se que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixada pelo juízo a quo para o dano extrapatrimonial revela-se adequada para compensar a angústia suportada pela parte autora. Podendo fazer a compensação com valor depositado conforme já determinado pelo Magistrado de origem.

Ademais, impõe-se a manutenção do valor da verba reparatória, nos termos da fundamentação supra, em conformidade com a orientação firmada no verbete nº 343 da Súmula desta Corte de Justiça:



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Sexta Câmara de Direito Privado (antiga Décima Terceira Câmara
Cível)
Apelação Cível nº 0053620-92.2019.8.19.0021



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.

Por tais razões, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, para manter a sentença em todos os seus termos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

GUARACI DE CAMPOS VIANNA
DESEMBARGADOR RELATOR

Secretaria da Sexta Câmara de Direito Privado (antiga
Décima Terceira Câmara Cível)
Rua Dom Manuel, 37, Lâmina III, 3.º andar – s. 335 Centro
– Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-090
Tel.: + 55 21 3133-6013 – e-mail: 13cciv@tjrj.jus.br –

