



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0006750-05.2022.8.19.0208

APELANTE: BANCO DAYCOVAL S.A

APELADA: MARCIA VALERIA TOMAZ CLAUDINO DA SILVA

RELATORA: DES. MARIA DA PENHA NOBRE MAURO

ACÓRDÃO

DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO. CONTRATAÇÃO DIGITAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DEPÓSITO JUDICIAL DOS VALORES CREDITADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, para cancelar contrato de empréstimo consignado não reconhecido pela autora, determinar a devolução em dobro dos valores descontados, condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 e confirmar tutela de urgência que suspendeu descontos mensais de R\$ 424,00 em benefício previdenciário. A autora alegou não ter contratado o empréstimo consignado, embora o valor de R\$ 15.815,97 tenha sido creditado em sua conta, razão pela qual promoveu depósito judicial



integral da quantia recebida.

2.A relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza consumerista, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

3. A instituição financeira não comprova de forma inequívoca a manifestação de vontade consciente da consumidora quanto à contratação do empréstimo consignado, apesar da alegação de utilização de biometria facial, assinatura eletrônica e geolocalização.

4. A eventual fraude praticada por terceiros configura fortuito interno inerente à atividade bancária e não afasta o dever de indenizar da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ.

5.A autora demonstra boa-fé ao realizar o depósito judicial integral do valor creditado em sua conta, evidenciando ausência de intenção de usufruir quantia decorrente de contratação não reconhecida.

6. Os descontos mensais incidentes sobre benefício previdenciário de natureza alimentar caracterizam defeito na prestação do serviço e ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano.

7. A repetição do indébito em dobro é cabível diante da ausência de demonstração de engano justificável pela instituição financeira.

8. O valor fixado a título de danos morais em R\$ 8.000,00 observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando a gravidade da lesão e a natureza alimentar da verba atingida.

9. Recurso desprovido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação nº 0006750-05.2022.8.19.0208, em que figuram como apelante **BANCO DAYCOVAL S.A** e como apelado **MARCIA VALERIA TOMAZ CLAUDINO DA SILVA**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Sexta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora, na forma da certidão de julgamento que será publicada.

RELATÓRIO

Trata-se de ação ajuizada por **MARCIA VALERIA TOMAZ CLAUDINO DA SILVA** em face de **BANCO DAYCOVAL S.A.**, objetivando a interrupção de descontos referentes a empréstimo consignado não contratado e a regularização de valores depositados indevidamente.

Narra a autora que foi surpreendida com o depósito indevido de um empréstimo consignado em sua conta benefício do banco CREFISA, ocorrido em 17/08/2022, no valor total de R\$ 15.815,97 (quinze mil oitocentos e quinze reais e noventa e sete centavos). Informa que o referido montante é fruto de um contrato infundado, o qual não reconhece.

Ocorre que, para demonstrar sua boa-fé e buscar o desfazimento do negócio jurídico imposto, a consumidora realizou o depósito judicial do valor integral recebido (R\$ 15.815,97). Esclarece que o pagamento foi dividido em duas guias: a primeira de R\$ 10.000,00, em 06/10/2022, e a segunda de R\$ 5.815,97, em 07/10/2022, uma vez que a instituição bancária de origem impunha limite diário para transações.

Aduz que a situação configura falha na prestação do serviço, uma vez que a instituição financeira ré (Daycoval) iniciou descontos mensais no contracheque da autora no valor de R\$ 424,00 relativos ao contrato nº 50-011375831/22, gerando prejuízo direto à sua subsistência. Ressalta a necessidade de cessação imediata de tais cobranças, visto que o valor principal já foi devidamente consignado em juízo.

Requer o deferimento da tutela de urgência antecipada para que o Banco Réu cesse os descontos mensais de R\$ 424,00 em seu contracheque, bem como a juntada dos comprovantes de depósito judicial e a habilitação de seus patronos nos

autos do processo.

Manifestação da parte autora (fls.98/99), aditamento da exordial.

Decisão (fl. 108), que deferiu a gratuidade de justiça, bem como a tutela de urgência pleiteada.

Contestação (fls. 119/130), defendendo a legalidade da operação de empréstimo consignado objeto da lide. Alega que a contratação foi realizada de forma digital pela própria autora em 26/04/2021, mediante rigorosos procedimentos de segurança que incluem assinatura eletrônica, biometria facial (selfie), envio de documentos pessoais via aplicativo e registro de geolocalização no momento da formalização. Sustenta que o valor do crédito (R\$ 15.815,97) foi devidamente disponibilizado via PIX na conta de titularidade da autora junto à Crefisa, reafirmando a validade do negócio jurídico e a ciência da contratante quanto às condições pactuadas.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, sustenta a inexistência de ato ilícito, uma vez que o banco agiu no exercício regular de seu direito e em estrita observância às normas consumeristas e bancárias. Argumenta que a situação narrada não ultrapassa o mero aborrecimento e não configura dano moral indenizável, ressaltando a ausência de prova de desdobramentos que atentassem contra a dignidade da parte, requerendo, por fim, a total improcedência da ação.

Manifestação da parte ré (fl. 226), onde informa possuir provas complementares. Provas complementares (fls. 228/247).

Manifestação da parte ré (fl. 304), onde informa não ter interesse na perícia digital.

Réplica (fls. 401/406).

Decisão (fls. 410/411), que rejeitou a preliminar de carência da ação por ausência de interesse de agir, a suspensão do processo até o final do inquérito policial e inverteu o ônus da prova.

Conclusos os autos, foi proferida sentença (fls. 421/422), nestes termos:

"(...)Isto posto, JULGO PROCEDENTE OS PEDIDOS para: 1) determinar o cancelamento do contrato celebrado junto a ré objeto do feito; 2) condenar a ré a proceder a devolução em dobro dos valores pagos pelo autor pelo empréstimo não reconhecido, acrescidos de juros de 1% mensais, contados da citação e correção monetária incidente do desembolso; 3) condenar a ré ao pagamento de R\$ 8000,00 a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros de 1% mensais, contados da citação e correção monetária incidente da presente data; 4) tornar definitiva a tutela concedida. A ré, após cumprimento do julgado, poderá efetuar o levantamento dos valores depositados em Juízo pela autora. Condeno a ré ao pagamento das custas e ao pagamento de honorários, que fixo em 10% do valor da condenação. P.I. Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se'".

Embargos de declaração (fls. 427/429), o réu alega a necessidade de reforma da sentença que julgou procedentes os pedidos de cancelamento de contrato, devolução em dobro de valores e indenização por danos morais. O Embargante sustenta a existência de omissão e contradição, arguindo que o Juízo não se manifestou sobre a compensação do valor de R\$ 15.815,97 creditado na conta da autora, nem observou o precedente do STJ que exige a comprovação de má-fé para a repetição do indébito em dobro.

Sentença (fls. 432), onde não foram acolhidos os Embargos de Declaração.

Recurso de apelação (fls. 436/444), a aparte ré busca a reforma da sentença que anulou o contrato e fixou danos morais. O Recorrente sustenta a licitude da contratação via processo digital, com biometria facial e geolocalização.

Afirma que o valor de R\$ 15.817,97 foi creditado na conta da autora, o que ratifica a validade do negócio jurídico e afasta a tese de fraude. Argumenta, por fim, a inexistência de danos morais, defendendo que os descontos de R\$ 424,20

foram realizados mediante autorização expressa em Cédula de Crédito Bancário.

Contrarrazões (fls. 456/462), em prestígio à sentença.

É o relatório.

VOTO

O recurso preenche os pressupostos de admissibilidade, razão pela qual dele conheço.

No mérito, a controvérsia recursal reside em verificar a existência de falha na prestação de serviço pelo Banco Apelante (Réu), especificamente quanto à validade do contrato de empréstimo consignado nº 50-011375831/22, que a Apelada (Autora) alega não ter celebrado, bem como a configuração de danos morais e materiais decorrentes dos descontos efetuados.

Compulsando os autos, verifica-se que a r. sentença não merece reparos. A relação é nitidamente de consumo, atraindo a incidência do artigo 14 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

Nesse sentido, embora o Banco Apelante sustente a regularidade da contratação por meio digital, não logrou êxito em comprovar, de forma inequívoca, a manifestação de vontade consciente da consumidora. As alegações de fraude praticada por terceiros, ainda que comprovadas, não afastam o dever de indenizar, uma vez que se trata de risco inerente à atividade bancária (fortuito interno), conforme consolidado na Súmula 479 do STJ.

Ademais, como bem salientado pelo juízo de origem, a Apelada agiu de boa-fé ao realizar o depósito judicial dos valores que haviam sido indevidamente creditados em sua conta (R\$ 15.815,97), demonstrando que não pretendia usufruir de um montante que não contratou. A falha na segurança do sistema bancário permitiu a averbação de descontos mensais de R\$ 424,00 no benefício previdenciário

da autora, o que caracteriza defeito na prestação do serviço.

No que tange ao pedido de danos morais, a manutenção do julgado é medida que se impõe. A situação narrada, envolvendo descontos indevidos em verba de natureza alimentar de pessoa idosa, ultrapassa o mero descumprimento contratual ou dissabor cotidiano. Tal conduta gera lesão aos direitos da personalidade e violação à dignidade da pessoa humana, restando configurado o dano moral indenizável à luz dos artigos 186 e 927 do Código Civil. O valor fixado de R\$ 8.000,00 mostra-se adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS BANCÁRIOS NÃO RECONHECIDOS. DESCONTOS INDEVIDOS EM FOLHA DE PAGAMENTO. DESVIO DE SALÁRIO PARA CONTA DESCONHECIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. CDC. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO ADEQUADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. HONORÁRIOS MAJORADOS. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.

Caso em exame. Ação ajuizada por consumidor que passou a sofrer, a partir de junho de 2021, cobranças bancárias e descontos salariais relativos a contratos de empréstimo pessoal e consignado que afirma não ter celebrado. Relato de crédito de sua remuneração, em

fevereiro de 2022, em conta corrente por ele desconhecida, com posterior transferência integral para terceiros, bem como contratação não autorizada de empréstimo pessoal no valor de R\$ 26.000,00 (vinte e seis mil reais). Sentença de procedência que declarou a nulidade dos contratos, a inexistência dos débitos, condenou o réu à repetição do indébito em dobro e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Recursos de apelação interpostos por ambas as partes. Questão em discussão. Analisar se houve falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a nulidade dos contratos impugnados, a restituição em dobro dos valores descontados e a condenação por danos morais, bem como se o valor indenizatório fixado comporta alteração. Razões de decidir. Incidência do Código de Defesa do Consumidor, caracterizada relação de consumo entre correntista e instituição financeira. Responsabilidade objetiva do Banco, fundada no art. 14 do CDC, não afastada por alegação genérica de fraude, que configura fortuito interno, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 479 do STJ. Impossibilidade de exigir do consumidor prova de fato negativo, competindo ao fornecedor demonstrar a regularidade das contratações. Prova produzida insuficiente para comprovar a validade das operações financeiras e da abertura de contas em nome do autor. Contracheques que evidenciam descontos múltiplos e variáveis, incompatíveis com a tese de renegociação de dívidas. Gravidade acentuada pela indevida destinação do salário do autor a conta desconhecida, seguida de transferência a terceiros. Repetição do indébito em dobro fixada de fora correta. Ausência de comprovação pela instituição financeira de

engano justificável, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC. Dano moral configurado in re ipsa, diante da privação indevida de remuneração, descontos reiterados e insegurança financeira. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, em consonância com precedentes desta Corte. Dispositivo.

CONHECIMENTO E DESPROVIMENTO DE AMBOS OS RECURSOS.

(0824511-97.2023.8.19.0202 - APELAÇÃO. Des(a). LUIZ HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES - Julgamento: 07/05/2026 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL))''.

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo-se a sentença em todos os seus termos.

Majoro a verba honorária em 2% devida pela apelante, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

MARIA DA PENHA NOBRE MAURO
Desembargadora Relatora