



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0048746-22.2022.8.19.0001

ORIGEM: 20ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL

APELANTE 1: TIM S/A

APELANTE 2: BANCO SEMEAR S/A

APELANTE 3: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

APELANTE 4: BANCO BRADESCO S/A

APELADA: DANIELA D'ANGELIS DE ALMEIDA

RELATOR: DESEMBARGADOR CARLOS GUSTAVO DIREITO

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA. FRAUDES BANCÁRIAS. ABERTURA DE CONTA E TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DA EMPRESA DE TELEFONIA. NEGADO PROVIMENTO AOS RECURSOS DOS PRIMEIRO, TERCEIRO E QUARTO APELANTES. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO SEGUNDO APELANTE.

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos por instituições financeiras e empresa de telefonia contra sentença na qual houve reconhecimento da nulidade de contratos bancários e de transações não reconhecidas, com condenação à restituição de valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.
2. A autora alegou abertura de conta corrente, registro de crédito e realização de transações bancárias em seu nome sem autorização, além de bloqueio de linha telefônica e problemas de acesso a serviços digitais, decorrentes de fraude praticada por terceiro.
3. As instituições financeiras e a empresa de telefonia não comprovaram a regularidade das operações contestadas, nem a inexistência de falha na prestação dos serviços.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. As questões em discussão consistem em apurar: **i)** preliminarmente, se o apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A possui legitimidade para figurar no polo passivo. Ultrapassada a preliminar, **ii)** se a apelada contratou com o apelante BANCO BRADESCO S/A; **iii)** se a hipótese traduz fato de terceiro ou fortuito externo apto a





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



afastar a responsabilidade dos apelantes; **iv)** acerca do apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, se o valor estabelecido pelo dano material deve ser reduzido; **v)** se há dano moral a ser reparado. Caso se conclua pela caracterização do dano moral, **vi)** se o valor arbitrado a título indenizatório merece redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. O apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A possui legitimidade para figurar no polo passivo. Teoria da Asserção. Pertinência subjetiva entre as partes e a relação jurídica narrada na inicial.

6. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável ao caso, inclusive às instituições financeiras. Súm. 297 do STJ.

7. A apelada indica protocolos na inicial e apresenta Registro Policial, os quais corroboram a sua narrativa. Réus não demonstraram a regularidade das operações ou a adoção de medidas eficazes para evitar a fraude. Falha na prestação dos serviços.

8. A responsabilidade dos fornecedores de serviços é objetiva, afastada apenas nos casos das excludentes de responsabilidade. Art. 14, §3º, CDC.

9. A fraude bancária configura fortuito interno, inerente à atividade das instituições financeiras, não afastando o dever de indenizar. Bloqueio indevido de linha telefônica traduz falha na prestação do serviço. Súm. 479 do STJ. Súm. 94 do TJ/RJ.

10. Correta a condenação à restituição dos valores descontados, incluindo tarifas e taxas incidentes sobre as transações fraudulentas.

11. Caracterizado o dano moral em relação aos apelantes TIM S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A, diante dos transtornos e do tempo despendido pela autora para solucionar a questão. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

12. Inexistente o dever de indenizar por dano moral em relação ao apelante BANCO SEMEAR S/A, o qual reconheceu a fraude e solucionou a questão administrativamente, não havendo prova nos autos da manutenção do cadastro junto ao “SCR” após a data que a apelada contatou o referido apelante. Prova que compete à parte autora. Súm. 330, TJ/RJ. Art. 373, I, do CPC.

13. Mantido o valor fixado a título de indenização por dano moral, por observar os princípios da proporcionalidade e





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



razoabilidade.

14. Majoração dos honorários sucumbenciais para 11% sobre o valor da condenação quanto aos apelantes TIM S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A. Art. 85, §11, do CPC.

IV. DISPOSITIVO

15. Negado provimento aos recursos dos primeiro, terceiro e quarto apelantes. Parcial provimento ao recurso do segundo apelante.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, §3º, art. 17; CPC, art. 85, §11; CC, art. 373, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súm. 297, 479; TJ/RJ, Súm. 94, 330, 343; TJ/RJ, 0001523-87.2021.8.19.0040 - APELAÇÃO. Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 17/06/2026 - DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; 0006587-29.2021.8.19.0024 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 28/04/2026 - DÉCIMA SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; 0003087-91.2020.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 31/03/2026 - TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO; 0823011-50.2024.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). LUCIA REGINA ESTEVES DE MAGALHAES - Julgamento: 17/03/2026 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº **0048746-22.2022.8.19.0001**, em que figuram como apelantes **TIM S/A, BANCO SEMEAR S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A**, sendo apelada **DANIELA D'ANGELIS DE ALMEIDA**.

Acordam os Desembargadores que compõem a 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Adoto, na forma regimental, o relatório constante da sentença:

“DANIELA ANGELIS DE ALMEIDA ajuizou ação de obrigação de fazer e não fazer c/c reparação de danos morais e materiais com pedido de antecipação de tutela, em face de BANCO BRADESCO S/A e outros.

16ª Câmara de Direito Público
Apelação Cível nº 0048746-22.2022.8.19.0001 TH





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



Narra que foi vítima de fraude por meio de esquemas envolvendo internet banking. Expõe que a 1ª e 2ª ré efetuaram abertura de conta corrente e de crédito sem a sua anuência, com base em documentos falsos que foram apresentados por determinado indivíduo, sem que, até o momento, seu nome tenha sido retirado dos cadastros de clientes. Aduz que, mediante diligências, descobriu uma compra feita com cartão da 3ª ré emitido em seu nome, todavia, não obteve acesso aos documentos fraudulentos. Expõe, ainda, que contatou a 4ª ré e requereu o cancelamento de qualquer conta aberta em seu nome, bem como a retirada de seu cadastro junto ao Sistema de Informação de Crédito, sem que a segunda solicitação fosse atendida.

Alega que, quanto à 5ª ré, teve sua linha telefônica clonada, sem que a operadora apresentasse solução adequada. Afirma, ainda, que a 6ª ré autorizou a troca do domicílio bancário de sua conta, após ligação de pessoa que se passou por ela, fato que permitiu a ocorrência de todos os outros ilícitos narrados.

Pede a concessão de tutela de urgência, a fim de que a 6ª ré entregue quantia de R\$ 6.748,28.

Ademais, requer seja declarada a inexistência dos débitos não reconhecidos, bem como a condenação das rés, nos termos especificados na inicial.

Com a inicial vieram os documentos (fls. 35/271).

Indeferida a tutela de urgência e ordenada a citação (fls. 550).

Contestação da 3ª ré (BANCO SEMEAR S.A.) às fls. 287. Em sede preliminar, impugna a gratuidade de justiça da parte autora. No mérito, alega que por meio do referido contrato, foi liberada a autora a quantia de R\$ 1.800,00 a ser paga em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 172,23 cada, sendo que o vencimento da primeira parcela se daria em 15/07/2021. Aduz que quando da formalização da operação de crédito em questão, foram apresentados todos os documentos de praxe e que são exigidos pelas instituições financeiras e de comércio. E em razão da apresentação da documentação e da assinatura da Sra. Daniela no contrato objeto da lide, não haveria motivos para que o Banco Semear S.A se negasse a celebrar o contrato de empréstimo. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Contestação da 2ª ré (BANCO PEFISA S.A.) às fls. 363. Em sede preliminar, impugna o valor da causa, argumentando que deve ser fixado em R\$6.000,00. No mérito, alega que retirou, rapidamente, os dados da autora do cadastro, efetivando, inclusive, a baixa definitiva dos débitos. Afirma não ter praticado qualquer ato que pudesse ensejar danos morais. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Contestação da 1ª ré (BANCO BRADESCO S.A) às fls. 406. No mérito, alega a conta corrente fora regularmente aberta, adotando os seus prepostos todas as providências necessárias. Assevera que procedeu com a análise comparativa de assinaturas e fotos, na qual foi possível constatar





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



similaridades entre os documentos. Refuta, ainda, o dever de indenizar, visto que não houve dano moral. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Contestação da 6ª ré (STONE PAGAMENTOS S.A.) às fls. 564. Em sede preliminar, alega sua ilegitimidade passiva, ante a falta de nexo causal entre a sua conduta e as fraudes sofridas no âmbito das instituições bancárias. No mérito, defende a inexistência de qualquer relação de consumo com a autora, recusando, portanto, responsabilidade objetiva. Refuta, ainda, o dever de indenizar, visto que não houve dano moral. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Contestação da 5ª ré (TIM CELULAR S.A.) às fls. 732. No mérito, defende que a autora não junta aos autos qualquer protocolo de comparecimento em loja que ateste as suas alegações. Salienta que a ré disponibiliza diversos meios de comunicação, através dos quais os clientes podem solucionar seus problemas sem a necessidade de deslocamento até a loja da parte ré. Refuta o dever de indenizar. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Contestação da 4ª ré (BANCO SOROCRED S.A) às fls. 757. No mérito, alega a inocorrência de dano moral, pois, ao tomar ciência dos fatos, providenciou prontamente o cancelamento do contrato, bem como do cartão e do débito a ele vinculado, apesar de não haver qualquer irregularidade na contratação. Expõe que a autora não contactou a empresa, conforme narrado na exordial. Argumenta, ainda, que não deu causa às fraudes sofridas, restando afastada sua responsabilidade pelos fatos narrados. Pugna pela improcedência dos pedidos.

Réplica reiterando as alegações da inicial, ratificando que a nova fraude poderia ter sido evitada se as empresas tivessem adotadas medidas e/ou técnicas de segurança a evitar fraudes já conhecidas (fls. 827/831).

Decisão oportunizando às partes especificar novas provas (fls. 864).

BANCO SOROCRED S/A informa que não tem mais provas a produzir (fls. 888).

BANCO BRADESCO S/A requer depoimento pessoal da parte autora (fls. 890).

TIM S.A informa que não tem mais provas a produzir (fls. 917).

BANCO SEMEAR S/A informa que não tem mais provas a produzir (fls. 922/923).

PERNAMBUCANAS FINANCIADORA informa que não tem mais provas a produzir (fls. 925).

Certidão cartorária informa que o 6º réu (STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO) se quedou silente.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



Decisão saneadora rejeita a preliminar de impugnação à gratuidade de justiça suscitada pela ré BANCO SEMEAR S.A, como também rejeita a preliminar de ilegitimidade passiva alegada pela ré STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A. Fixado os seguintes pontos controvertidos: 1) a contratação dos negócios jurídicos ora contestados, pela parte autora; 2) a existência ou não do débito a vincular a autora; 3) a existência de culpa exclusiva de terceiros; 4) a ocorrência de dano moral na espécie. Deferida a inversão do ônus da prova em favor da parte autora. Oportunizado às rés apresentação de novas provas (fls. 1051/1052).

BANCO BRADESCO S/A requer depoimento pessoal da parte autora (fls. 1079).

BANCO SOROCRED S/A informa que não tem mais provas a produzir (fls. 1082).

BANCO STONE PAGAMENTOS S.A informa que não tem mais provas a produzir (fls. 1084 e 1087).

BANCO SEMEAR S/A informa que não tem mais provas a produzir (fls. 1100/1102).

Audiência de instrução e julgamento designada para o dia 10/12/2024 (fls. 1104).

AIJ realizada em êxito na composição amigável entre as partes. Depoimento da parte autora colhido em audiência (fls. 1200, 1204, 1205).

Decisão judicial oportunizado as partes apresentação de alegações finais (fls. 1208).

TIM S/A apresentou alegações finais (fls. 1211/1213).

BANCO SOROCRED S/A apresentou alegações finais (fls. 1215/1216).

STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. apresentou alegações finais (fls. 1222/1225).

BANCO SEMEAR S/A apresentou alegações finais (fls. 1227/1229).

Certidão cartorária informa a tempestividade das alegações finais da parte ré: TIM, SOCREDE, STONE e BANCO SEMEAR, bem como o decurso do prazo para apresentação pelos réus PEFISA, BRADESCO (fls. 1232).

Decisão determina a juntada da mídia do depoimento pessoal da autora, bem como abertura de contraditório pelas partes (fls. 1237 e 1242).

Parte autora requer o prosseguimento do feito com o julgamento da lide (fls. 1244).





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



BANCO SEMEAR S.A reitera as teses defensivas nos termos da peça de bloqueio (fls. 1246).”.

Na sentença proferida pela Magistrada Fernanda Rosado de Souza (fls. 1252/1261), os pedidos foram julgados procedentes, nos seguintes termos:

“(…) Do exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para:

(i) declarar a nulidade e a inexistência dos negócios jurídicos praticados em nome da parte autora descritos na inicial (fls. 31/32), a saber, contrato e abertura de conta nº 43.180.355 - Banco Pefisa S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento; contrato e abertura de conta nº 60.746.948 no Banco Bradesco; contrato e abertura de financiamentos no Banco Semear S.A.; contrato e abertura de financiamentos no Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo, Pefisa S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento; contrato e abertura de financiamentos no Banco Bradesco S.A.; criação da Chave Pix +55 (61) 99840-6377 - 60.746.948 - Banco Bradesco S.A., Agência 2541, conta 40158-7, data 15/06/2021; alteração de domicílio bancário, as antecipações parciais de numerários, alteração de senha de numerários feitos entre os dias 13.06.21 a 15.07.21 junto Stone Pagamentos S.A;

(ii) condenar a 6ª Ré STONE PAGAMENTOS S.A na prestação de contas dos valores cobrados / abatidos (comissões, taxas, etc.) sobre cada uma das vendas indevidamente desviadas da autora para terceiros não autorizados, sob pena de multa a ser arbitrada em sede de execução e/ou liquidação de sentença;

(iii) condenar a 6ª Ré STONE PAGAMENTOS S.A no dano material no valor de R\$ 6.748,28, com correção monetária conforme a variação do IPCA ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024) desde os respectivos desembolsos e incidência de juros moratórios, de acordo com a taxa legal (art. 406, caput e § 1º, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024) correspondente à taxa referencial (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, devendo o seu cálculo ser realizado com base na fórmula prevista na Resolução CMN nº 5.171/2024;

(iv) condenar a 6º réu STONE PAGAMENTOS S.A a entregar a autora a quantia R\$ 2.123,86, cobradas a título de ‘desconto de bandeira MDR’;





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



(v) condenar o 1º réu BANCO BRADESCO S.A e 6º réu STONE PAGAMENTOS S.A, solidariamente, na devolução para a parte autora, da quantia indevidamente desviada para terceiros não autorizados no montante de R\$ 92.303,32;

(vi) condenar o 6º réu STONE PAGAMENTOS S.A ao pagamento dos valores cobrados/abatidos (comissões e taxas) sobre cada uma das vendas indevidamente desviadas da autora para terceiros não autorizados, a ser apurado em sede de execução e/ou liquidação de sentença;

(vii) condenar cada uma das rés ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, corrigido e acrescido de juros em 1% ao mês, a contar da data da citação.

Em razão da sucumbência condeno as rés ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

P.I. ”.

Em suas razões recursais (fls. 1268/1276), a **ré TIM S/A** afirma que não há qualquer protocolo nos autos a demonstrar que a autora tenha comparecido a alguma loja para reclamar do não funcionamento da linha telefônica (21) 98156-5387 a partir de 14.06.2021.

Alega que se trata de fato de terceiro e que não há dano moral a ser reparado, pois a situação traduz mero aborrecimento.

Ressalta que não efetuou a restrição do nome da autora nos cadastros de inadimplentes.

Caso não seja esse o entendimento, salienta que o valor arbitrado a título indenizatório merece redução.

Pugna pela reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, pleiteia pela diminuição do valor fixado pelos danos morais.

Certificadas a tempestividade do recurso e a adequação do preparo (fl. 1310).

Petição do réu **BANCO AFINZ S/A – BANCO MÚLTIPLO** (fls.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



1278/1280), informando o cumprimento da sentença.

Recurso Especial interposto pelo réu **STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**, inadmitido (fls. 1286/1288).

Em suas razões recursais (fls. 1317/1328), o **réu BANCO SEMEAR S/A** menciona que a autora o contactou sobre compra efetuada em seu nome, a ser paga em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 172,23 (cento e setenta e dois reais e vinte e três centavos) e, assim que constatou a fraude, em 16.08.2021, *“tomou todas as medidas cabíveis e possíveis para a resolução do conflito, informando a parte Autora acerca do ocorrido e efetuando o cancelamento definitivo do contrato 060088144”*.

Aduz que *“não negativou, em nenhum momento, o nome da Sra. Daniela nos órgãos de proteção ao crédito, inclusive no SCR. (...) não mediu esforços para resolver o que havia acontecido no caso em comento, tomando todas as medidas possíveis e cabíveis a fim de se resguardar o direito da Apelada.”*.

Pontua que *“a pessoa que supostamente teria se apresentado como sendo a Apelada estava de posse de uma série de documentos pessoais e intransferíveis, sendo certo que da simples análise visual das assinaturas constantes do documento de identificação da Apelada e daquela posta no contrato celebrado entre as partes, percebe-se que ambas guardam grande similitude entre si.”*.

Discorre que *“não há que se falar em conduta negligente, uma vez que este, no momento da contratação, exigiu todos os documentos necessários.”*.

Defende que não há dano moral a ser reparado. Caso se entenda pela caracterização do dano moral, argumenta que o valor fixado merece redução.

Requer a reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos. Subsidiariamente, a redução do valor fixado a título de indenização por dano moral.

Em suas razões recursais (fls. 1332/1346), o **réu STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**, preliminarmente, suscita que *“não é parte legítima para figurar no polo passivo, isto porque, a Apelada alega que um terceiro desconhecido realizou uma antecipação em sua conta bancária, sem seu conhecimento, narrando que a conduta dos criminosos somente se perpetrou por suposta falha na prestação de serviços da Apelante, o que certamente não ocorreu.”*.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



Assevera que, “Na r. sentença, o magistrado assentou que a documentação acostada na inicial demonstra, somente, que a Apelada não anuiu a conta aberta junto ao Corréu Banco Bradesco.”.

Alega que “as transações ocorreram por meio de dispositivo cadastrado e habilitado, ou seja, mediante o uso de senha pessoal e intransferível da parte Apelada. (...) A conversa anexa em exordial pela própria parte Apelada demonstra que a suposta estelionatária possuía acesso ao telefone e e-mail cadastrado da Apelada, demonstrando que a Apelante não poderia impedir a concretização da fraude, eis que decorreu de sua própria negligência”.

Frisa que “todas as medidas de segurança foram realizadas pela Apelante, uma vez que a empresa solicitou todos os dados de segurança, solicitou a confirmação do código de verificação através do e-mail, SMS e todas as etapas foram concluídas, de modo que a Apelante não poderia e nem deveria obstar qualquer transferência após a confirmação da autenticidade da parte Apelada.”.

Salienta que se trata de fato de terceiro ou da vítima, o que evidencia fortuito externo.

Sustenta que “a r. sentença, ao determinar a devolução das taxas, incorreu em erro de julgamento ao desconsiderar a natureza jurídica das taxas de MDR e RAVL como contraprestação por serviços efetivamente prestados pela credenciadora, independentemente do destino dos valores da venda.”.

Disserta que “A responsabilidade da Apelante pela fraude, se existente, deve se limitar à reparação do dano material causado pelo desvio do principal (o valor líquido da venda). Contudo, a causa eficiente para a cobrança das taxas MDR e RAVL é a realização e o processamento da transação, e não o sucesso da entrega do valor ao domicílio bancário correto.”.

Menciona, “Como será apurado em sede de liquidação de sentença, a Cia identificou o valor de R\$ 63.854,09 (sessenta e três mil, oitocentos e cinquenta quatro reais e nove centavos) a título de antecipação de valores, tendo como desconto de taxa MDR a quantia de R\$470,58 (quatrocentos e setenta reais e cinquenta e oito centavos) e de RAVL o importe de R\$1.074,28 (mil, setenta e quatro reais e vinte e oito centavos), motivo pelo qual não merece prosperar o arbitrado no comando sentencial.”.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



Aponta, “na remota hipótese de desprovimento da presente Apelação, o que não se espera, mas se contempla em prestígio ao princípio da eventualidade, assenta a Apelante o prequestionamento expresso dos artigos 186, 187, 188, I, e 927 do Código Civil, bem como o art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor.”.

Pleiteia a reforma da sentença, para que o processo “seja julgado extinto sem resolução do mérito em razão da ilegitimidade passiva da Apelante Stone. (...) Caso assim não entenda, pugna pelo provimento do recurso interposto para julgar improcedente a demanda em relação à Stone, em razão de todos os documentos carreados ao processo, com a condenação da Apelada ao pagamento de custas e honorários de sucumbência.”.

Subsidiariamente, requer a redução dos valores fixados a títulos de danos material e moral.

Em suas razões recursais (fls. 1353/1360), o **réu BANCO BRADESCO S/A** afirma que “todas as transações contestadas foram autorizadas com as credenciais da Sra. ROSAURA MENDES RIBEIRO, usuária: RMR02332, senha e dispositivo de segurança MTOKEN, cadastrado em 13.09.2023. Ademais, a cliente possui perfil de acesso ao canal e as transações foram autenticadas com dispositivo de segurança. Cumpre ainda esclarecer que a empresa tem perfil de movimentar valores superiores aos contestados e os valores utilizados eram oriundos de saldo e limite disponíveis em conta.”.

Discorre, “ainda que este r. juízo entenda pela ocorrência da responsabilidade do recorrente pelos fatos elencados na inicial, o que se admite apenas em razão do princípio da eventualidade, cumpre esclarecer que há, no caso em concreto, a ocorrência de causa excludente de responsabilidade, uma vez que não houve defeito na prestação de serviço do recorrente.”.

Alega que “Ar. sentença deve ser reformada, sob pena de caracterizar enriquecimento ilícito da parte autora, o que é vedado em nosso ordenamento jurídico.”.

Aduz que “o constrangimento alegado não é fato gerador de indenização por danos morais, sob pena de se ingressar na esfera da chamada indústria do dano moral, pois certamente não foi para albergar esse tipo de tutela que o legislador criou o instituto em debate, nem tampouco é o pensamento dos doutrinadores ou reflete a jurisprudência dos Tribunais Pátrios.”.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



Pleiteia a reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos.

Petição do réu BANCO BRADESCO S/A, informando o cumprimento da obrigação de fazer (fls. 1364/1365).

Sem contrarrazões (fl. 1375).

Despacho para que sejam certificadas a tempestividade e a adequação do preparo relacionados aos apelos de BANCO SEMEAR S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e de BANCO BRADESCO S/A (fl. 1383).

Certificado que as apelações de BANCO SEMEAR S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e de BANCO BRADESCO S/A são tempestivas e que seus preparos são suficientes (fl. 1389).

É o relatório.

VOTO

Os recursos são tempestivos e estão presentes os demais requisitos de admissibilidade, razões pelas quais devem ser conhecidos.

Inicialmente, incide ao presente caso concreto o Código de Defesa do Consumidor, pois a autora, ora apelada, figura como consumidora (artigo 2º da Lei nº 8.078/90), e os réus, apelantes, como fornecedores (artigo 3º, e seu § 2º, da Lei nº 8.078/90), tendo incidência a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça no que se refere às instituições financeiras. Note-se:

“Art. 2º – Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º – Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

(...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



“Súmula 297 do STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”.

Ressalte-se que mesmo não havendo vínculo entre a apelada e algum ou alguns dos apelantes, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor ao caso, pois seria o caso de a apelada se enquadrar no conceito de consumidor por equiparação estipulado no artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“Art. 17 - Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

É certo que a responsabilidade do fornecedor do serviço é objetiva, sujeita à Teoria do Risco do Empreendimento, devendo ser observado o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Apenas nos casos de fato exclusivo do consumidor, caso fortuito, força maior e fato exclusivo de terceiro, a responsabilidade pode ser afastada, a teor do disposto no §3º do artigo 14 da Lei 8.078/90, o qual transcrevo:

*“Lei 8.078/90, Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) §3º – O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”.*

Cinge-se a controvérsia recursal em apurar: **i)** preliminarmente, se o apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A possui legitimidade para figurar no polo passivo. Ultrapassada a preliminar, **ii)** se a apelada contratou com o apelante BANCO BRADESCO S/A; **iii)** se a hipótese traduz fato de terceiro ou fortuito externo apto a afastar a responsabilidade dos apelantes; **iv)** acerca do apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, se o valor estabelecido pelo dano material deve ser reduzido; **v)** se há dano moral a ser reparado. Caso se conclua pela caracterização do dano moral, **vi)** se o valor arbitrado a título indenizatório merece redução.

A princípio, não merece acolhimento a preliminar de legitimidade passiva suscitada pelo apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A. De acordo com a Teoria da Asserção, a verificação das condições da ação deve ser realizada em conformidade com o narrado na petição inicial. Assim, há legitimidade para integrar o polo passivo deste processo. Existe pertinência subjetiva entre os sujeitos apontados na alegada relação de direito material e as partes da demanda, podendo ser destinatário da





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



pretensão autoral.

Passa-se à análise do mérito.

Compulsando-se o processo de origem, verifica-se que a autora afirma, na inicial, que, em 31.05.2021, o apelante BANCO BRADESCO S/A situado em Valparaíso (Goiás) efetuou, sem o seu conhecimento, a abertura de conta corrente, além de registrar crédito e outros serviços bancários em seu nome, o que descobriu por meio do apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A. Menciona que nunca esteve em Valparaíso, realizou Registro Policial e reclamações, conforme protocolos (fl. 05), mas nada foi resolvido.

Relata, ainda, que foi efetuada compra com cartão de crédito do apelante BANCO SEMEAR S/A, a qual não reconhece.

Sobre a apelante TIM S/A, diz que possui linha telefônica (21) 981-56-5387, a qual foi bloqueada em 14.06.2021, do que reclamou; que compareceu à loja física e foi orientada a adquirir outro chip.

Além disso, aponta que houve problema com seu e-mail e com acesso à sua conta junto ao “Google”; que o apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A realizou a troca do seu domicílio bancário mediante a solicitação do terceiro fraudador, bem como efetivou transações fora do seu perfil, como a “antecipação de numerário”, realizou desconto de valores a título de taxas e comissões sem especificar quais teriam ligação com as transações fraudulentas e transferiu valores para a conta aberta pelo fraudador junto ao BANCO BRADESCO S/A.

No que se refere ao apelante BANCO SEMEAR S/A, incontroverso que foi contatado pela apelada, constatou a fraude relacionada à compra a ser paga em 18 (dezoito) parcelas de R\$ 172,23 (cento e setenta e dois reais e vinte e três centavos), uma vez que confirma tal fato em seu apelo.

Acerca dos apelantes STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A, não comprovaram que a autora tenha pactuado as transações reclamadas.

Quanto à apelante TIM S/A, não comprova que a linha tenha funcionado durante o período reclamado, nem que tenha disponibilizado o acesso à apelada após reclamação.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



A apelada indica protocolos na inicial e apresenta Registro Policial (fls. 52/53), os quais corroboram a sua narrativa, enquanto os apelantes STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO BRADESCO S/A e TIM S/A não comprovaram suas alegações, o que lhes incumbe, a teor do aludido §3º do artigo 14 da Lei Consumerista.

Portanto, caracterizada a falha na prestação dos serviços.

Deveras, não há cogitar em fato de terceiro apto a romper o nexo de causalidade. As contratações decorreram de fraude, o que traduz fortuito interno, uma vez que inerentes à atividade desenvolvida pelos apelantes.

Sobre os apelantes BANCO SEMEAR S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A, instituições financeiras, destaque-se a Súmula nº 479 do STJ:

“Súmula nº 479 do 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.”.

Acerca de todos os apelantes, eis a Súmula nº 94 do TJ/RJ:

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

Dessa forma, acertado o Juízo *a quo* ao declarar a nulidade e a inexistência dos negócios jurídicos reclamados, assim como ao condenar à restituição dos valores descontados da conta da apelada em razão da fraude perpetrada.

Há que se considerar que os descontos foram efetuados na conta que a apelada possui junto ao apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A em razão de sua atividade profissional, como declarou em seu depoimento pessoal colhido em Audiência Instrutória (fls. 1204/1205), pois a apelada é dentista, autônoma.

No mesmo depoimento, a apelada declarou que a linha permaneceu sem funcionar por uma semana.

Como os descontos decorreram da fraude, não merece prosperar o pedido de redução dos valores a serem restituídos pelo apelante STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, incluindo as tarifas e taxas descontadas, pois provenientes das transações advindas da fraude.





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



Outrossim, os protocolos indicados na inicial também demonstram a tentativa de solucionar a questão antes da propositura do presente processo, devendo ser observada a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Não obstante as reclamações efetuadas e o Registro de Policial, a situação não foi solucionada extrajudicialmente.

Considerando, pois, os critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, e em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, conclui-se que o valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos apelantes TIM S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A não merece redução.

Ademais, tal valor é compatível com a reprovabilidade da conduta, a capacidade econômica do causador do dano, as condições pessoais da ofendida, além de compensar o transtorno ocasionado sem ensejar enriquecimento.

Destaque-se a Súmula nº 343 do TJ/RJ:

“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.”.

Eis julgados desta Corte de Justiça em situações semelhantes:

“APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO. FRAUDE/GOLPE. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DESCONTOS. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. Ocorrência. Quantum DEBEATUR. MANUTENÇÃO. JUROS DE MORA. TAXA SELIC. INCIDÊNCIA.

1. O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois a parte autora enquadra-se no conceito de consumidor por equiparação, descrito no art. 17 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e os banco-réu no de fornecedor, nos termos do art. 3.º do mesmo diploma legal.

2. Da leitura do art. 14 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e somente não responderá pela reparação dos danos causados ao consumidor se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro.

3. Cinge-se a discussão na alegada falha na prestação do serviço pela instituição ré, consistente na **imputação de empréstimo, sem a anuência do autor, cujo valor foi transferido para conta não reconhecida pelo demandante.**

4. A causa de pedir, destarte, refere-se a fato negativo, de impossível produção para quem o declara, de modo que recai sobre a parte contrária o dever de infirmá-lo, comprovando a regularidade do contrato e dos descontos incidentes nos proventos do consumidor, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

5. As assertivas lançadas mostram-se condizentes com os elementos carreados aos autos, uma vez que o réu apresentou a planilha de proposta simplificada





Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
16ª Câmara de Direito Privado



da qual não consta qualquer assinatura do requerente, o que não garante força probatória suficiente para confirmar a sua validade, em razão de sua produção unilateral e genérica.

6. Era indispensável a juntada de documentos aptos a provar de forma contundente a regularidade da avença para que se pudesse provar a existência do negócio jurídico entre as partes e a legalidade dos valores cobrados, pois, para a constituição de validade de um contrato é necessária a anuência e manifestação da vontade do contratante, o que não se verificou no caso, diante do golpe/fraude alegada.

7. Neste diapasão, o banco-recorrente deixou de comprovar a legalidade na contratação com o reclamante, ônus que lhe é imposto pelo art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

8. E configurado o **fortuito interno, nem mesmo o golpe/fraude perpetrada por terceiro é suficiente para excluir a responsabilidade da casa bancária**, conforme entendimento já consolidado no âmbito dos Tribunais com a edição dos verbetes de súmula 94 desta Corte de Justiça fluminense e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

9. Nessa linha, não restando comprovado que o autor contraiu o empréstimo ensejador das cobranças, resta plenamente configurada a falha na prestação do serviço, devendo ser reconhecida a nulidade da avença impugnada na inicial e a instituição financeira arcar com a reparação dos danos impingidos ao promovente. Precedente do TJRJ.

10. Em recente julgado este Tribunal fluminense decidiu que a 'instituição financeira que, ao adotar procedimento mais informal, célere e menos burocrático nas transações, deve assumir os riscos a ele inerentes, aí incluídos os de fraude'. Precedente.

11. O Superior Tribunal de Justiça, em sede de embargos de divergência, firmou entendimento no sentido de que "a repetição em dobro prevista no art. 42 do CDC é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo". Referido entendimento foi modulado para aplicação aos indébitos cobrados após a data da publicação do mencionado entendimento, ou seja, 30/03/2021. Assim, como a malfadada contratação teve lugar em 2021, ou seja, depois da publicação da tese jurídica firmada pela Corte Nacional, aplica-se a restituição em dobro.

12. Não se desconhece o posicionamento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça no sentido da necessidade de comprovação do dano moral nos casos de fraude bancária. Mas não é o que acontece neste caso, uma vez que o autor auferiu proventos no valor de R\$ 5.652,90, e tendo em vista a subtração das parcelas dos empréstimos não reconhecidos, nos valores de R\$ 500,00, R\$ 680,00 e R\$ 598,54, cujo total corresponde a mais de 30% dos rendimentos auferidos, a conduta do réu tem o condão de impingir transtornos que desbordam o mero desgaste psicológico cotidiano, malferindo a dignidade da pessoa humana, mormente face às dificuldades e embaraços originados do comprometimento da renda para a quitação de despesas para subsistência.

13. Assim, o **dano moral é evidente e deve a indenização ser mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, considerando as peculiaridades do caso concreto, o princípio da razoabilidade e a jurisprudência desta Corte de Justiça.

14. A alegada omissão quanto à necessidade de 'compensação dos valores creditados na conta da parte recorrida' não prospera, uma vez que o valor do negócio foi transferido em favor de conta não reconhecida pelo autor.

15. Por fim, a sentença reclama alteração quanto aos consectários da impontualidade incidentes sobre a condenação, que serão objeto de alteração



de ofício, tendo sido ouvidas as partes, na forma da Súmula 161 desta Corte de Justiça.

16. Com relação aos consectários da condenação da repetição do indébito, considerando a existência de relação contratual entre as partes no caso concreto, de natureza consumerista, e a data do fato, anterior ao advento da Lei n.º 14.905/2024, os juros de mora e correção monetária incidentes sobre a repetição do indébito correrão desde a data do desembolso (Súmula 331 TJRJ), pela taxa SELIC (Tema 1368 do STJ) até 30.08.2024 e a partir de então aplica-se a nova legislação, que determina a dedução da correção monetária (IPCA) da SELIC (art. 406, § 1º c/c art. 389, parágrafo único, do CC), e acrescenta-se aos juros encontrados correção monetária pelo IPCA até o efetivo pagamento, precavendo a oscilação da SELIC (art. 406, § 3º, do CC).

17. Com relação aos consectários da condenação referente ao dano moral, juros de mora pela taxa SELIC (Tema 1368/STJ), extirpada a correção monetária para evitar a dupla incidência, com termo inicial a contar do evento danoso e correção monetária do arbitramento (Súmula 362 do STJ), em razão da inexistência da relação contratual entre as partes. Assim, a partir do arbitramento do valor da indenização pelo dano moral fixado (data da sentença), já na vigência da Lei n.º 14.905/2024, deve ser observada a taxa SELIC, incidindo o art. 389, parágrafo único e art. 406, § 1º, do Código Civil, com a dedução da correção monetária (IPCA) da taxa SELIC e então acrescenta-se aos juros encontrados correção monetária pelo IPCA até o efetivo pagamento, precavendo a oscilação da SELIC (art. 406, § 3º, do CC). Observe-se que o verbete 362 não foi revogado pelo pleno do Superior Tribunal de Justiça quando do julgamento do REsp n.º 1.795.882.

18. Por fim, o art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso interposto, majorará os honorários fixados anteriormente. Contudo, considerando o integral não provimento do apelo, arbitra-se os honorários sucumbenciais recursais no percentual de 2% (dois por cento), que deverá incidir sobre o valor da condenação, em favor do patrono da apelada, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

19. Recurso não provido.

(0001523-87.2021.8.19.0040 - APELAÇÃO. Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 17/06/2026 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO CONTRATUAL COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA COMPENSATÓRIA EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. COMPENSAÇÃO. NÃO CABIMENTO PARA A HIPÓTESE DOS AUTOS.

I. Caso em exame

1. Apelação cível, pela parte ré, objetivando a reforma da sentença que julgou procedente o pedido para: (1) declarar a nulidade dos contratos de empréstimo descritos na inicial, determinando à parte ré que adote as medidas necessárias para o cancelamento dos contratos em nome da parte autora; (2) declarar a inexistência da dívida decorrente do contrato objeto da lide; e (3) condenar a ré ao pagamento de compensação financeira por danos morais no valor de R\$5.000,00.

II. Questão em discussão.



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro 16ª Câmara de Direito Privado



2. As questões em discussão consistem em definir se: a) configurada a falha na prestação de serviço prestado pela instituição financeira, com a anulação do negócio jurídico b) a ocorrência de dano moral e, em caso positivo, se o valor arbitrado está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

III. Razões de decidir

3. Contrato de empréstimo digital não reconhecido pela consumidora, seguido de ligação telefônica de número do Banco Réu, acreditando a autora se tratar de preposto da instituição financeira, informando erro na contratação, com solicitação de transferência, via PIX, para conta de terceiro, sob o argumento de ser a pessoa correta para receber o valor do empréstimo.

4. Falha na prestação dos serviços incontestes.

4.1. Parte ré/apelante que não produz prova da regularidade da contratação. Documento de comprovação do contrato anexado aos autos que, supostamente, teria sido realizado por meio digital, sem os dados do dispositivo, no qual foi feito o contrato, geolocalização ou certificado digital.

4.2. Instituição financeira que não requer a produção de outras provas aptas a aferir sobre a autenticidade da contratação.

4.3. Afirmação da parte autora de que recebeu telefonema da parte ré, colacionando o print do aparelho celular para comprovar a chamada pelo número da parte suplicada. Instituição financeira reconhece o número de telefone, porém afirma se tratar de número apenas "receptivo". Fraude perpetrada por terceiro no âmbito de operações bancárias não afasta a responsabilização da empresa fornecedora de serviços, tratando-se de fortuito interno, inerente à atividade desenvolvida. Inteligência da Súmula 479 do STJ.

5. Negativação decorrente do contrato não reconhecido pela autora. Dano moral in re ipsa. **Verba compensatória fixada em R\$ 5.000,00, em obediência aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.**

6. Compensação. Não cabimento para a hipótese da lide em questão. Apesar de a quantia ter sido creditada na conta de titularidade da autora, os fraudadores tiveram êxito na consecução do seu plano, com a transferência para conta de terceiros, em razão da falta de cautela do banco em aprovar e liberar o empréstimo fraudulento.

7. Incidência da correção monetária e juros, em conformidade com a Lei nº 14.905/24, objeto de embargos de declaração opostos pela parte ré e acolhidos pelo juiz a quo. Falta de interesse recursal nesse ponto.

IV. Dispositivo

8. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

-----Dispositivo relevante citado: Art. 14, CDC.

Jurisprudência relevante citada: Súm. 479 do STJ; Súmulas 89 e 94 do TJRJ; ARE 809345-BA E. STF; 0827446-63.2025.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 11/12/2025 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL); 0801856-15.2024.8.19.0003 - APELAÇÃO. Des(a). ALEXANDRE DE CARVALHO MESQUITA - Julgamento: 07/10/2025 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL); 0801176-81.2022.8.19.0041 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO - Julgamento: 29/04/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL) e 0849951-53.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 30/04/2025 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL).

(0006587-29.2021.8.19.0024 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 28/04/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.



“APELAÇÕES CÍVEIS. CONSUMIDOR. SERVIÇO DE TELEFONIA. BLOQUEIO DE LINHA. COBRANÇA INDEVIDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO DO EMPREENDIMENTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. RÉ DEFENDE QUE AGIU NO EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO. AUTORA PRETENDE A MAJORAÇÃO DA VERBA ARBITRADA A TÍTULO DE DANO MORAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE QUALQUER FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA AUTORA, NA FORMA DO ART. 373, II DO CPC. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM DEVIDAMENTE SOPEADO. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.

1. *No caso concreto, a sentença julgou procedentes os pedidos, condenando o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, reconhecendo a falha na prestação de serviços diante do bloqueio da linha telefônica da apelada;*
 2. *In casu, constata-se que o bloqueio da linha ocorreu de forma indevida, uma vez que a ré não comprovou a efetiva contratação do plano cujos débitos são impugnados, se limitando à juntada de telas sistêmicas unilaterais, insuficientes para comprovar contratação válida do plano contestado;*
 3. *Patenteada a falha na prestação do serviço, a ensejar o dever de indenizar, em razão da responsabilidade solidária atrelada à teoria do risco do empreendimento.*
 4. *Dano moral configurado. Quantum indenizatório que merece ser mantido no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em respeito aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como ao da vedação ao enriquecimento sem causa;*
 5. *Desprovimento dos recursos.*
- (0003087-91.2020.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 31/03/2026 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL))” – Grifei.*

Em contrapartida, no que tange ao apelante BANCO SEMEAR S/A, não há dano moral a ser reparado. Note-se que este reconheceu a fraude e providenciou o cancelamento depois do contato administrativo realizado pela apelada, uma vez que não há prova de que a restrição tenha persistido posteriormente.

Convém pontuar que o cadastro junto ao “Sistema de Informações de Crédito – SCR” demonstra que havia registro em nome do BANCO SEMEAR S/A em 04/2021 e 06/2021 (fls. 61 e 66). No entanto, a apelada não apresenta prova da manutenção do registro após a data que contactou o referido apelante, em julho de 2021 (fls. 116, 123 e 297/296).

Conquanto a responsabilidade do banco apelante seja objetiva, a parte autora deve trazer aos autos prova mínima da sua narrativa, com base na Súmula 330 deste Tribunal e no artigo 373, I, do CPC. Veja-se:

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;”.

“Súmula 330, TJ/RJ – 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.”.

Destarte, quanto ao apelante BANCO SEMEAR S/A, a questão foi solucionada antes da propositura deste processo, não tendo a apelada despendido tempo além do razoável para resolvê-la.

A propósito, em situação semelhante:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO (SCR). ALEGAÇÃO DE MANUTENÇÃO INDEVIDA DE APONTAMENTO RESTRITIVO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES. DEMANDANTE QUE NÃO LOGROU FAZER PROVA DO FATO CONSTITUTIVO DE SEU DIREITO. APONTAMENTO QUE APÓS O ACORDO NÃO MAIS CONSTOU COMO DÍVIDA VENCIDA OU VALORES EM PREJUÍZO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA QUE SE REFORMA PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS. RECURSOS CONHECIDOS, SENDO PROVIDOS OS DOS RÉUS E PREJUDICADO O DO AUTOR.

I- CASO EM EXAME

1- Apelações Cíveis interpostas pelas partes contra sentença que julgou procedentes os pedidos em Ação de Obrigação de Fazer c/c Reparação por Danos Morais para declarar inexigíveis os débitos objeto da demanda e determinar a exclusão de restrição do nome do autor junto ao BACEN, bem como para condenar a Ré ao pagamento de reparação por dano moral, no valor de R\$ 7.000,00.

II- QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2- Cinge-se a controvérsia recursal a saber: i) se houve manutenção indevida do nome do Autor no SCR após a realização de acordo para quitação do débito perante o Programa ‘Desenrola Brasil’; ii) se o referido cadastro possui natureza de cadastro restritivo de crédito; iii) se houve lesão extrapatrimonial na hipótese.

III- RAZÕES DE DECIDIR

3- Cuida-se, na origem, de Ação de Obrigação de Fazer c/c Reparação por Dano Moral que o Autor alega ter sofrido em razão de manutenção indevida de seu nome junto ao SCR, mesmo após a realização de acordo para quitação dos débitos existentes com os Réus.

4- Com efeito, o Sistema de Informações de Créditos (SCR) é um instrumento de registro gerido pelo Banco Central do Brasil e alimentado mensalmente pelas instituições financeiras (Resolução 5.037/2022 do CMN), mediante coleta de informações sobre as operações concedidas. Armazena dados sobre as operações contratadas por todas as instituições, permitindo que o Banco Central adote medidas preventivas, com o aumento da eficácia de avaliação dos riscos inerentes à atividade.

5- Entendimento firmado pelo STJ no sentido de que, embora o SCR possua caráter de cadastro restritivo de crédito, não se confunde com os cadastros de

inadimplentes do SERASA e SPC, vez que tem natureza informativa, consubstanciando-se em um histórico financeiros dos clientes da Instituições financeiras.

6- In casu, pelo exame do Relatório de Empréstimos e Financiamentos (SCR), acostado no id. 130713691, verifica-se que o Autor possui apontamentos de dívidas vencidas desde 05/2020, tendo em 19/03/2024 aderido ao Programa 'Desenrola Brasil' para quitação dos débitos perante os réus, em 10 parcelas, cuja primeira possuía vencimento em 03/04/2024.

7- Note-se ainda que o próprio relatório informa que os valores não são exibidos em tempo real, devendo se aguardar por pelo menos 20 dias para se emitir novo relatório, e que as dívidas antigas continuarão aparecendo nos meses anteriores.

8- Pois bem. Conforme se constata pelo simples exame do documento em questão, a partir do mês 04/2024 (posterior à realização do acordo) não constam mais as informações de dívidas vencidas ou em prejuízo.

9- Dessa forma, não logrou o Autor fazer prova do fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I do CPC.

10- Dano moral não configurado.

11- Provimento dos Apelos dos Réus para reformar a sentença e julgar improcedentes os pedidos, invertendo-se os ônus sucumbenciais; prejudicado o recurso do autor.

IV- DISPOSITIVO

12- Recursos conhecidos, sendo providos os dos réus e prejudicado o do autor. (0823011-50.2024.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). LUCIA REGINA ESTEVES DE MAGALHAES - Julgamento: 17/03/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL))" – Grifei.

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AOS RECURSOS** dos apelantes **TIM S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A** e **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** do apelante **BANCO SEMEAR S/A**, apenas para excluir a indenização por dano moral no que a este se refere.

Os honorários sucumbenciais fixados em sentença devem ser majorados para 11% (onze por cento) sobre o valor da condenação, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, acerca dos apelantes **TIM S/A, STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A**.

No mais, mantida a sentença tal como lançada.

Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2026.

CARLOS GUSTAVO DIREITO
DESEMBARGADOR RELATOR