



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

APELANTE: ITAU UNIBANCO S.A

APELADA: LUCINEIA BOTELHO MESQUITA

RELATOR: Des. Maria da Gloria Oliveira Bandeira de Mello

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. CONSÓRCIO, SEGUROS E SERVIÇOS BANCÁRIOS NÃO RECONHECIDOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. INSURGÊNCIA DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME

APELAÇÃO INTERPOSTA POR INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONTRA SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS FORMULADOS EM AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, AJUIZADA POR CORRENTISTA QUE ALEGARA DESCONTOS INDEVIDOS REFERENTES A CONSÓRCIO, SEGURO CARTÃO, SEGURO RESIDENCIAL, SEGURO ITAÚ VIVA E COMBINAQUI. A SENTENÇA DECLAROU A INEXISTÊNCIA DOS NEGÓCIOS JURÍDICOS IMPUGNADOS, CONDENOU O RÉU À RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS E FIXOU INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM R\$ 5.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

HÁ TRÊS QUESTÕES EM DISCUSSÃO:

- (i) SABER SE O BANCO COMPROVOU A REGULAR CONTRATAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS IMPUGNADOS;**
- (ii) SABER SE É DEVIDA A RESTITUIÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS; E**



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

(III) SABER SE OS DESCONTOS REALIZADOS CONFIGURAM DANO MORAL INDENIZÁVEL.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A CONTRATAÇÃO DO CONSÓRCIO RESTOU SUFICIENTEMENTE DEMONSTRADA PELOS DOCUMENTOS JUNTADOS AOS AUTOS, QUE INDICAM OPERAÇÃO REALIZADA EM TERMINAL DE CAIXA, VINCULADA À CONTA DA AUTORA, COM IDENTIFICAÇÃO DA CLIENTE SOLICITANTE, DO PRODUTO CONTRATADO, DO NÚMERO DA OPERAÇÃO, DO CANAL UTILIZADO E DO SISTEMA DE SEGURANÇA POR CHIP, CARTÃO E SENHA.

EM RELAÇÃO AO COMBINAQUI E AOS SEGUROS VINCULADOS, OS DOCUMENTOS APRESENTADOS PELO BANCO NÃO COMPROVAM, DE FORMA SEGURA E INDIVIDUALIZADA, A MANIFESTAÇÃO DE VONTADE DA CONSUMIDORA, POIS CONSISTEM EM TELAS SISTÊMICAS E REGISTROS DE APÓLICE SEM INDICAÇÃO CLARA DE DATA E HORA DO ACEITE, NÚMERO DE CONTROLE, SITUAÇÃO PREENCHIDA OU COMPROVANTE ESPECÍFICO DA OPERAÇÃO, TAMPOUCO JUNTADA A BIOMETRIA.

MANTÉM-SE, PORTANTO, A DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DESTES, COM A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS, EXCLUÍDOS DA CONDENAÇÃO OS VALORES RELATIVOS AO CONSÓRCIO, CUJA CONTRATAÇÃO FOI COMPROVADA. O DANO MORAL DEVE SER AFASTADO, POIS A HIPÓTESE REVELA PREJUÍZO DE NATUREZA PREDOMINANTEMENTE PATRIMONIAL, A SER RECOMPOSTO PELA RESTITUIÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS, SEM COMPROVAÇÃO DE EFETIVO ABALO À HONRA, À DIGNIDADE OU A OUTRO DIREITO DA PERSONALIDADE.



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

AUTORA QUE PERMANECEU SEGURADA DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DAS APÓLICES, CIRCUNSTÂNCIA QUE TAMBÉM AFASTA A CONFIGURAÇÃO AUTOMÁTICA DE DANO EXTRAPATRIMONIAL INDENIZÁVEL.

IV. DISPOSITIVO

PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº **0800709-14.2024.8.19.0080**, em que é apelante **ITAU UNIBANCO S.A** e apelada **LUCINEIA BOTELHO MESQUITA**

A C O R D A M os Desembargadores da Décima Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória c/c indenizatória ajuizada por LUCINEIA BOTELHO MESQUITA em face de ITAU UNIBANCO S.A, em cuja petição inicial objetiva a autora a declaração de inexistência de débito, com a repetição em dobro dos valores pagos a maior. Pleiteia, por fim, a condenação do réu em indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Para tanto alega ter comparecido em uma agência do banco em que lhe foi oferecida a contratação de um consórcio, o que foi negado, porém, posteriormente, verificou que estava sendo descontada a este título; que ao solicitar um extrato



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

completou foi surpreendida com diversos outros descontos de seguro cartão, sisdeb itau seg. APPF, seguro residencial, seguro de vida, mensalidade combinaqui além do consórcio, os quais reputa indevidos; que, após diversas tentativas infrutíferas de solucionar a questão administrativamente, não lhe restou alternativa senão o ajuizamento da presente ação.

Documentos que instruem a exordial em índice 133810560/133810594.

Decisão em índice 140896009 concedendo o benefício da gratuidade de justiça à autora.

Regularmente citada, a parte ré apresentou contestação em índice 159783565, documentos, índice 159783582/159784701, na qual alega, em síntese, a regularidade da contratação por meio eletrônico; rechaça a ocorrência de danos morais. Com isso, requer a improcedência dos pedidos.

Audiência de Conciliação infrutífera em índice 159903991.

Réplica apresentada em índice 174681456.

Decisão saneadora em índice 199722193 deferindo a produção de prova oral.

Ata da audiência de instrução e julgamento em índice 232800086.

Sentença em índice 268426972 que julgou parcialmente procedentes os pedidos, adotando o seguinte dispositivo:

“Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS para:



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

1.DECLARAR a inexistência dos débitos imputados pela autora no que diz respeito aos descontos referente aos serviços denominados, “Seguro Cartão – início 02/01/2020; Sisdeb Itaú Seg. AP PF - início 22/02/2021; Seguro Residência – início 04/11/2021; Itaú Seg. vida PF – início 17/02/2022; Mensalidade Combinaqui – início 05/04/2023; Consórcio Itaú – início 10/07/2023.”

2.CONDENAR a parte ré a restituir à autora os valores descontados em razão dos contratos impugnados, em dobro, acrescido de correção monetária desde o desembolso e de juros de mora de 1% a.m., desde a citação;

3.CONDENAR a parte requerida a pagar à parte autora a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de compensação por dano moral, acrescidos de juros de 1% ao mês, a contar do evento danoso - ou seja, da data do desconto indevido (súmula 54 - STJ c/c art. 398 CC), e correção monetária a contar desta decisão (Súmula 43 - STJ).

Por consequência, julgo extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.

Custas e honorários pela parte ré, os quais arbitro em 10% sobre o valor da condenação”.

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de apelação em índice 280441994 repisando os argumentos em sua peça de defesa. Sustenta, em síntese, que a contratação foi regular, sendo válida a assinatura eletrônica e digitação de senha; que a cobrança é devida, descabendo a repetição dos valores pagos. Rechaça a ocorrência de danos morais. Com isso, requer o provimento do recurso, com a improcedência do pedido. Subsidiariamente, pugna pela redução do quantum indenizatório e que a incidência da correção monetária e dos juros a partir da decisão que arbitrar a indenização.



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

Contrarrazões da autora em índice 294078994, em prestígio à sentença ora impugnada.

É o relatório.

VOTO

Presentes os pressupostos recursais intrínsecos e extrínsecos, conheço da apelação.

Trata-se de ação na qual objetiva a autora a declaração de inexistência de débito relativa a descontos de seguro cartão, sisdeb itau seg. APPF, seguro residencial, seguro de vida, mensalidade combinaqui além do consórcio, com a repetição em dobro dos valores pagos a maior, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido, contra a qual se insurgiu a parte ré.

O recurso prospera em parte.

De início, registre-se que a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à responsabilidade objetiva da instituição financeira pela adequada prestação dos serviços colocados à disposição de seus clientes.

Cinge-se a controvérsia à verificação da regularidade das contratações dos produtos e serviços impugnados pela autora, bem como à existência, ou não, de dano material e moral indenizáveis.



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

Na hipótese, a análise da documentação apresentada pelo banco revela que a contratação do Consórcio restou suficientemente demonstrada. Com efeito, os documentos acostados aos indexadores 159783585 e 159783586, indicam a realização da operação em 10/07/2023, em terminal de caixa, vinculada à conta corrente da autora, com identificação do produto contratado, número da operação, via caixa eletrônico, com senha de cartão e token.

Tais elementos são suficientes para evidenciar a contratação por meio eletrônico, não se podendo exigir, nessa hipótese específica, a apresentação de instrumento físico assinado, diante da validade das contratações realizadas por meios digitais, desde que demonstrados os elementos mínimos de identificação da operação e de autenticação do consumidor.

Diversa, contudo, é a conclusão em relação ao serviço Combinaqui e aos seguros residencial, cartão protegido e itaú viva mais.

Quanto ao Combinaqui e o seguro cartão protegido, na contestação em índex 159783565, fls. 06 e em índex 159783594, o banco apresentou apenas tela sistêmica desprovida de informações mínimas individualizadoras, sem indicação clara do contratante, da conta vinculada, do canal de contratação e dos elementos de autenticação utilizados.

Tal documento, por si só, não se mostra suficiente para comprovar a manifestação de vontade dos autores.

O mesmo raciocínio se aplica aos seguros residencial e itaú vida. Embora os documentos apresentados pelo réu indiquem a existência de apólices em nome de apólices, com referência a vigência, valores e pagamentos, não comprovam, de forma robusta, o ato de contratação propriamente dito. A menção à formalização eletrônica



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

por PIN com biometria aparece de maneira genérica, sem apresentar a fotografia da contratante, sem indicação de data e hora do aceite, número de controle, situação preenchida ou comprovante individualizado da operação. (indexadores: 159783592 e 159783597).

Assim, embora tais documentos possam demonstrar a existência de apólices cadastradas e a realização de cobranças por determinado período, não são suficientes para comprovar, de forma segura, a anuência da consumidora à contratação dos seguros impugnados.

Não tendo a parte ré se desincumbido do ônus da prova e da impugnação específica da autora quanto ao Combinaqui e aos seguros residencial, cartão protegido e itaú viva mais, deve ser mantida, nesse ponto, a declaração de inexistência dos respectivos negócios jurídicos e a condenação à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados.

Também merece reforma a sentença quanto à condenação por danos morais.

A hipótese revela prejuízo de natureza predominantemente patrimonial, decorrente de descontos indevidos que serão recompostos pela restituição dos valores pagos. Não houve comprovação de efetivo abalo à honra, à dignidade ou a outro direito da personalidade da autora, tampouco demonstração de repercussão mais gravosa que ultrapasse os aborrecimentos decorrentes da cobrança indevida.

Deve-se considerar, ainda, que a autora permaneceu segurada durante o período de vigência das apólices, circunstância que, embora não baste para comprovar a contratação válida dos produtos impugnados, afasta a configuração automática de dano moral indenizável.



Apelação Cível nº 0800709-14.2024.8.19.0080

Por todo exposto, VOTO NO SENTIDO DE DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, para afastar a declaração de inexistência e a condenação à restituição dos valores relativos ao consórcio e excluir a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Tendo em vista a sucumbência recíproca ora verificada, as custas serão rateadas pelas partes na razão de 50% para cada uma e os honorários advocatícios serão devidos, pelo réu em favor do patrono da autora, na razão de 10% sobre o valor da condenação; e, pela autora em favor do patrono do réu, na razão de 10% sobre o valor do pedido em que saiu vencida, observando-se a gratuidade de justiça a ela deferida.

Data do julgamento.

DES. MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO

Relatora