



Apelação nº 0801760-87.2024.8.19.0071

Apelante: Sheila Teixeira de Souza
Apelado: Banco Santander Brasil S/A
Relatora: Des. Andréa Pachá

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. CONTRATAÇÃO BANCÁRIA IMPUGNADA. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível contra sentença que julgou improcedente pedido de declaração de inexigibilidade de débito, restituição de valores e indenização por danos morais, em razão de contratação de empréstimo não reconhecida pela autora.
2. A autora impugnou a autenticidade da contratação, alegando que os áudios apresentados pelo banco não se referem ao contrato questionado e que não houve juntada de contrato assinado ou de elementos técnicos robustos que a vinculassem à operação.
3. O juízo de origem entendeu que a autora não produziu prova mínima do fato constitutivo do direito alegado, mesmo após a inversão do ônus da prova, e julgou improcedentes os pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão, saber se houve comprovação inequívoca da contratação do empréstimo impugnado, e saber se a instituição financeira deve responder pela restituição dos valores descontados e pela indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A inversão do ônus da prova foi deferida, reconhecendo-se a vulnerabilidade da autora, mas não





eximindo a parte autora de apresentar prova mínima do fato constitutivo do direito alegado.

6. Não há nos autos contrato físico assinado pela autora, nem elementos técnicos robustos que vinculem de forma inequívoca a autora à contratação impugnada.

7. Os áudios apresentados não comprovam a regularidade da contratação, diante das divergências apontadas e da ausência de contextualização adequada.

8. A ausência de comprovação inequívoca da contratação e a falta de esclarecimento satisfatório por parte da instituição financeira configuram falha na prestação do serviço.

9. É cabível a restituição em dobro dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, e a declaração de inexigibilidade do débito.

10. O dano moral se configura *in re ipsa*, diante da contratação inválida de empréstimo, descontos indevidos e repercussão direta sobre a situação financeira da consumidora.

11. O valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) é adequado para compensar o dano moral, observados os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade.

12. Inversão dos ônus sucumbenciais, com a fixação dos honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. PROVIMENTO DO RECURSO.

Tese de julgamento: "1. A ausência de comprovação inequívoca da contratação de empréstimo bancário impugnado pelo consumidor caracteriza falha na prestação do serviço. 2. É devida a restituição em dobro dos valores descontados e a indenização por danos morais, quando comprovada a inexistência de contratação e a ocorrência de descontos indevidos".

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível nº **0801760-87.2024.8.19.0071**, em que é apelante **SHEILA TEIXEIRA DE SOUZA** e apelado **BANCO**



SANTANDER BRASIL S/A, acordam os Desembargadores que integram a **8ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**, na forma do voto e da certidão de publicação.

VOTO

Relatório já anexado aos autos, preenchendo o recurso de apelação os pressupostos de admissibilidade, razão pela qual deve ser recebido nos seus regulares efeitos.

A recorrente sustenta, em suas razões, que a sentença não observou corretamente as normas aplicáveis às relações de consumo, especialmente quanto à inversão do ônus da prova. Afirma que, desde a petição inicial, impugnou expressamente a autenticidade da contratação, alegando que os áudios apresentados pela instituição financeira não se referem ao contrato questionado, mas a outra avença diversa.

Nessas circunstâncias, entende que competia exclusivamente ao banco demonstrar de forma inequívoca sua adesão ao contrato específico impugnado, ônus do qual não se desincumbiu.

Argumenta ainda que não houve juntada de contrato assinado, tampouco de elementos técnicos robustos, como registros de IP, geolocalização ou identificação do dispositivo utilizado, capazes de demonstrar a autoria e regularidade da operação. Alega que a simples utilização de senha pessoal não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, especialmente diante da vulnerabilidade da consumidora, que sequer identificou em seu aplicativo bancário a existência do referido empréstimo, situação que teria gerado insegurança jurídica e financeira.

Por fim, aduz que a sentença lhe impôs a produção de prova negativa acerca de fato que nega ter ocorrido, o que configuraria verdadeira prova diabólica, em afronta à legislação consumerista, e requer o provimento do recurso para reforma da sentença, com o deferimento dos pedidos iniciais.

A controvérsia reside na validade da contratação do empréstimo identificado sob nº 320000215250 e nos descontos realizados na conta corrente da apelante, bem como na responsabilidade da instituição financeira pela restituição dos valores e eventual indenização por danos morais.

O Juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais, fundamentando que a parte autora não produziu prova mínima do fato constitutivo de seu direito, mesmo após a inversão do ônus da prova, e que não seria possível proferir sentença com base apenas em alegações, sem suporte probatório apto a embasá-las.



A instrução processual demonstra que a apelante impugnou a autenticidade da contratação, alegando que os áudios apresentados não se referem ao contrato indicado, e que não houve juntada do documento assinado ou elementos técnicos que comprovassem sua adesão.

Por outro lado, a instituição financeira apresentou extratos bancários, documentos internos e links para áudios que, segundo sustenta, comprovariam a contratação, reiterando que valores foram disponibilizados e utilizados na liquidação do contrato mencionado, e pleiteando a improcedência da demanda.

A inversão do ônus da prova foi deferida, reconhecendo-se a vulnerabilidade da autora, ora apelante, decorrente das relações de consumo, mas ressaltando-se que tal medida não exime o autor de apresentar prova mínima do fato constitutivo do direito alegado.

No entanto, a análise dos documentos juntados revela que não há nos autos contrato físico assinado pela apelante, tampouco elementos técnicos robustos que vinculem de forma inequívoca a apelante à contratação impugnada.

Os áudios apresentados não se mostram suficientes para comprovar a regularidade da contratação, diante das divergências apontadas e da ausência de contextualização adequada, conforme destacado pela própria autora quando da apresentação da réplica, sendo certo que quanto à responsabilidade da instituição financeira, o Código de Defesa do Consumidor impõe o dever de transparência e informação, bem como a responsabilidade objetiva por falhas na prestação de serviços.

A ausência de comprovação inequívoca da contratação, aliada à alegação de descontos indevidos e à falta de esclarecimento satisfatório por parte da instituição financeira, configura falha na prestação de serviço, sendo cabível a restituição dos valores descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, e a declaração de inexigibilidade do débito.

A jurisprudência é firme no sentido de que a contratação fraudulenta, ainda que realizada mediante senha pessoal, não afasta o dever de indenizar, sendo devida a restituição em dobro dos valores descontados, salvo demonstração de engano justificável, o que não ocorreu no caso concreto.

Quanto ao dano moral, ele se configura *in re ipsa* nas circunstâncias do caso. Houve contratação inválida de empréstimo, com repercussão direta sobre a situação financeira da apelante, consumidora hipervulnerável, que se viu compelida a suportar descontos indevidos e a lidar com situação de manifesta insegurança e angústia. O episódio extrapola o mero aborrecimento cotidiano, pois compromete a tranquilidade, a dignidade e a subsistência de quem é surpreendida com um débito não autorizado.

À vista da extensão do dano, do caráter pedagógico da medida, da condição da vítima e dos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, revela-se adequada a fixação da



compensação moral em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Tal quantia atende às funções compensatória e pedagógica da indenização, sem ensejar enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, voto no sentido de conhecer e **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, para reformar a sentença e declarar a inexigibilidade do contrato impugnado, bem como para condenar o réu ao ressarcimento, em dobro, dos danos materiais correspondentes aos valores indevidamente descontados da autora e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com inversão dos ônus sucumbenciais, arbitrando os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, §2º, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

ANDRÉA MACIEL PACHÁ
DESEMBARGADORA RELATORA