



Apelação Cível nº 0000386-18.2022.8.19.0046

Apelante 1: BANCO PAN S/A

Apelante 2: NILZA MARIA DA CONCEIÇÃO (RECURSO ADESIVO)

Apelados: OS MESMOS

(Classificação: 08)

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. DIREITO DO CONSUMIDOR. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. SAQUE VINCULADO. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA. REGULARIDADE COMPROVADA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DO EXERCÍCIO NO PRAZO LEGAL. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. PROVIMENTO DA APELAÇÃO. RECURSO ADESIVO PREJUDICADO.

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora questiona saque de R\$4.106,00 vinculado a cartão de crédito consignado. Sentença que declarou nulos o contrato e a operação de saque, determinou a restituição em dobro dos valores descontados e condenou o banco ao pagamento de indenização por danos morais.

2. Instituição financeira que sustenta a validade da contratação eletrônica e do saque, a regularidade dos descontos e a inexistência de danos materiais e morais. Recurso adesivo da autora restrito à majoração da indenização por danos morais.



3. Contratação do cartão de crédito consignado expressamente admitida pela autora. Controvérsia restrita à autorização do saque vinculado e ao alegado exercício tempestivo do direito de arrependimento.

4. Dossiê eletrônico contendo termo específico de autorização do saque, com indicação do valor liberado, taxas, custo efetivo total, encargos e conta destinatária. Aceite do cartão e autorização da operação registrados na mesma sessão e pelo mesmo dispositivo, com intervalo de seis segundos. Transferência, no dia seguinte, do valor exato para conta de titularidade da consumidora. Conjunto probatório suficiente para demonstrar a contratação. Art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

5. Ausência de prova do exercício do direito de arrependimento no prazo previsto no art. 49 do CDC. Protocolos mencionados na inicial sem indicação das respectivas datas ou do conteúdo dos atendimentos e expressamente impugnados pelo banco. Depósito judicial realizado cerca de oito meses após a contratação que não demonstra desistência tempestiva. Ônus do fato constitutivo não atendido. Art. 373, I, do CPC.

6. Regularidade da contratação e dos descontos. Inexistência de falha na prestação do serviço ou de cobrança indevida. Afastamento da restituição em dobro e da indenização por danos morais. Improcedência dos pedidos. Valor depositado judicialmente que deve ser

restituído à autora, sua depositante, evitando-se duplicidade de pagamento diante da subsistência das obrigações contratuais. Inversão dos ônus sucumbenciais, observada a gratuidade de justiça.

7. Apelação do réu provida. Recurso adesivo da autora prejudicado.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível em referência, acordam os Desembargadores desta 19ª Câmara de Direito Privado, na forma da minuta e da certidão de julgamento que serão publicadas.

RELATÓRIO

Na forma regimental, adoto o relatório contido na sentença (id. 269):

“NILZA MARIA DA CONCEIÇÃO ajuizou ação contra BANCO PAN S.A.

Alega que, em julho/2017, recebeu proposta do réu para a contratação de um cartão de crédito consignado, a qual aderiu. Contudo, não fez qualquer saque, nem utilizou o plástico.

Aduz que, ao analisar o extrato da sua conta bancária, notou um depósito, em 08/julho/2021, no valor de R\$ 4.106,00. Em razão disso, tentou contato com réu, por diversas vezes, para que fosse devolvido o depósito, mas não obteve resposta.

Acrescenta que o réu vem descontando, mensalmente, de seu benefício do INSS, as parcelas do empréstimo não contratado, além

de estar retendo o valor de R\$ 128,80, a título de RMC.

Pelo exposto, requer, em sede de tutela de urgência, que seja determinado que o réu se abstenha a prosseguir com os descontos indevidos, além de que seja autorizado o depósito do valor indevidamente creditado na conta bancária. Ao final, pugna que seja declarado nulo o contrato de cartão de crédito consignado nº 748449878-2; seja o réu condenado a restituir, em dobro, os valores indevidamente descontados a partir de agosto/2021; seja o réu condenado a compensar os danos morais, no valor de R\$ 30.000,00. Documentos às fls. 14/45.

JG e tutela de urgência deferidas às fls. 47.

Contestação 55/65, na qual a ré alega que, em 07/julho/2021, a autora contratou cartão de crédito consignado, pela via virtual; e, em seguida, solicitou telesaque, no valor de R\$ 4.106,00, tendo lhe sido disponibilizado o valor em 08/julho/2021.

A autora depositou em juízo o valor do empréstimo impugnado, às fls. 161.

Réplica às fls. 173.

Feito saneado às fls. 177.”

O dispositivo foi assim redigido:

“Por todo o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos autorais, para confirmar a tutela de fls. 47 e: a) Declarar nulo o contrato de cartão de crédito consignado, firmado entre partes, bem como do contrato de saque do valor de R\$ 4.106,00, a ele atrelado; b) Condenar o réu a restituir, em dobro, os valores indevidamente descontados da conta bancária da autora desde setembro/2021, em montante a ser apurado em sede de liquidação de sentença, considerando-se a correção monetária e os juros simples de 1% ao mês desde a data em que as parcelas incidiram sob os vencimentos da autora;c) Condenar a ré a compensar o autor pelos danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente desde a data desta sentença, com fulcro na Súmula nº 362 do STJ, e acrescido de juros simples de 1% ao mês desde abril/2018, quando incidiu o



primeiro desconto indevido sob o contracheque da autora.

Por fim, condeno a ré, na forma do art. 82, §2º, do CPC, a pagar as despesas processuais, bem como os honorários advocatícios no valor de 15% sobre a condenação, na forma do art. 85, §2º, do CPC, que se justifica pelo tempo de transcurso do processo.

Os valores acima deverão ser corrigidos monetariamente, a partir do ajuizamento desta ação, conforme índice oficial adotado pela CGJ, nos termos do art. 1º, caput e §2º, da Lei nº 6899/81.”

Recorre a parte ré, Banco PAN S.A., sustentando a validade da contratação eletrônica do cartão de crédito consignado e do saque de R\$ 4.106,00, formalizados mediante envio de documento, biometria facial, geolocalização e registros eletrônicos, com posterior depósito do valor em conta de titularidade da autora.

Afirma que a contratação observou os requisitos do art. 104 do Código Civil e que os documentos eletrônicos possuem validade e força probatória, ainda que não certificados pela ICP-Brasil.

Alega que o pedido de cancelamento não foi formulado dentro do prazo de arrependimento de sete dias, pois a autora somente se insurgiu após o recebimento das faturas, quando já iniciados os descontos. Defende, assim, a regularidade das cobranças e a inexistência de falha na prestação do serviço, nexo causal ou dano material.

Insurge-se contra a restituição em dobro, ao argumento de que as cobranças decorreram de contrato regularmente celebrado e não configuraram conduta contrária à boa-fé objetiva. Sustenta que os danos morais não foram comprovados e que os fatos não ultrapassaram os



aborrecimentos cotidianos, requerendo o afastamento da indenização ou, subsidiariamente, sua redução.

Questiona, ainda, a incidência dos juros de mora desde o evento danoso, defendendo sua fluência a partir do arbitramento, e afirma não estarem presentes os requisitos para a inversão do ônus da prova. Caso mantida a nulidade contratual, requer autorização para levantar o valor depositado judicialmente pela autora, a fim de restabelecer a situação anterior e evitar enriquecimento sem causa.

Ao final, pede a improcedência dos pedidos e a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Recorre adesivamente a parte autora, Nilza Maria da Conceição, insurgindo-se exclusivamente contra o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de danos morais.

Sustenta que a indenização não reflete a gravidade da lesão, pois é idosa, aposentada e dependente de benefício previdenciário, sobre o qual incidiram descontos mensais de R\$ 128,80 desde setembro de 2021, mesmo após as tentativas de cancelamento.

Afirma que a duração dos descontos, sua incidência sobre verba alimentar, a vulnerabilidade da consumidora e a falta de solução administrativa lhe causaram angústia, insegurança financeira e sentimento de impotência.



Defende que a indenização deve cumprir funções compensatória, preventiva e pedagógica, consideradas também a capacidade econômica da instituição financeira e a necessidade de desestimular práticas semelhantes.

Requer sua majoração para R\$30.000,00 ou, subsidiariamente, para valor compatível com os precedentes do TJRJ indicados nas razões, entre R\$8.000,00 e R\$10.000,00.

Os recursos foram contrarrazoados (id. 420 – autora; e id. 439 – ré).

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

Os recursos preenchem os requisitos de admissibilidade e devem ser conhecidos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora objetiva a declaração de nulidade do contrato de cartão de crédito consignado e do saque de R\$ 4.106,00 a ele vinculado, a restituição em dobro dos valores descontados e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais.

A sentença julgou procedentes os pedidos para declarar nulos o contrato de cartão de crédito consignado e a operação de saque, condenar a instituição financeira à restituição em dobro dos valores



descontados e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Em seu recurso, o Banco PAN S.A. sustenta, em síntese, a validade da contratação eletrônica do cartão e do saque, a regularidade dos descontos e a inexistência de falha na prestação do serviço, requerendo a improcedência dos pedidos. A autora, em recurso adesivo, pretende exclusivamente a majoração da indenização por danos morais.

Feita essa breve contextualização, passa-se ao exame da controvérsia.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, submetendo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A controvérsia não envolve propriamente a contratação do cartão de crédito consignado, expressamente admitida pela autora, mas a validade do saque de R\$ 4.106,00 a ele vinculado e a alegação de que a consumidora teria exercido tempestivamente o direito de arrependimento.

Com efeito, a própria autora afirma na petição inicial que aderiu à proposta de contratação do cartão de crédito consignado, sustentando apenas que não realizou saque nem utilizou o cartão. A análise deve concentrar-se, portanto, na existência de autorização para a operação de saque e, em seguida, na alegada manifestação tempestiva de desistência.



Quanto ao primeiro ponto, a documentação apresentada pelo banco é suficiente para demonstrar a contratação.

O dossiê eletrônico contém termo específico intitulado “Saque do Limite do Cartão Consignado”, firmado em 07/07/2021, no qual estão discriminados o valor de R\$ 4.106,00, a taxa de juros, o custo efetivo total, os encargos incidentes e a conta indicada para transferência. O instrumento esclarece expressamente que a operação corresponde a saque realizado por meio do cartão de crédito consignado.

Os registros eletrônicos revelam, ainda, que a adesão ao cartão foi concluída às 17h22min22s e que, seis segundos depois, na mesma sessão e pelo mesmo dispositivo, houve autorização específica para o saque. A sequência temporal das operações, somada ao crédito, no dia seguinte, do valor exato de R\$ 4.106,00 em conta de titularidade da autora, reforça a conclusão de que se tratou de operação efetivamente por ela contratada.

A circunstância de a contratação ter sido realizada por meio eletrônico não compromete sua validade.

Nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, a validade do documento eletrônico não depende exclusivamente de certificação emitida no âmbito da ICP-Brasil, sendo admitidos outros meios de comprovação da autoria e da integridade dos documentos eletrônicos.



No caso, não se trata da apresentação isolada de um instrumento contratual. O termo específico do saque é corroborado pelos registros eletrônicos de autenticação, pela sequência temporal das operações e pelo efetivo crédito, na conta de titularidade da autora, do mesmo valor indicado no instrumento.

A autora, por sua vez, não impugnou concretamente a fotografia, a biometria, o aparelho utilizado, a geolocalização ou os dados da conta destinatária, tampouco apresentou elemento capaz de indicar fraude ou utilização de seus dados por terceiro.

Também não invalida a operação a circunstância de a autora afirmar que não desbloqueou ou utilizou o cartão físico. O saque questionado não dependia da utilização física do cartão, pois o próprio instrumento previa a transferência do numerário diretamente para a conta bancária indicada.

O conjunto probatório demonstra, portanto, que a autora autorizou o saque e recebeu o respectivo valor, tendo a instituição financeira se desincumbido do ônus de comprovar a regularidade da contratação.

Superada essa questão, resta examinar a alegação de que a autora teria exercido o direito de arrependimento.

A contratação realizada fora do estabelecimento comercial



está sujeita ao direito previsto no art. 49 do CDC. A questão, contudo, não reside na existência desse direito, mas na demonstração de que tenha sido exercido dentro do prazo legal.

Por se tratar de fato constitutivo da pretensão de desfazimento do negócio, incumbia à autora demonstrar que comunicou sua desistência tempestivamente, nos termos do art. 373, I, do CPC.

Essa prova não foi produzida.

Os números de protocolos transcritos na petição inicial não estão acompanhados das respectivas datas, das gravações ou de qualquer outro elemento capaz de revelar o conteúdo dos atendimentos. Ao contrário do que constou da sentença, a alegação foi expressamente impugnada na contestação, na qual o banco afirmou que a pesquisa realizada em seus canais de atendimento não identificou reclamação acerca da contratação nem pedido de devolução do crédito.

A simples indicação dos números dos protocolos não permite saber quando os contatos ocorreram ou qual foi o objeto dos atendimentos. Não há, assim, elemento probatório que autorize concluir que a desistência tenha sido comunicada nos sete dias posteriores à contratação.

A própria narrativa da petição inicial não conduz a conclusão diversa. Segundo a autora, a existência do saque foi percebida após o recebimento das faturas, quando sua filha consultou o extrato bancário.



Essa sequência dos acontecimentos não demonstra que o pedido de cancelamento tenha sido formulado dentro do prazo previsto no art. 49 do CDC.

O depósito judicial também não comprova o exercício tempestivo do direito de arrependimento. A quantia de R\$ 4.106,00 somente foi depositada em 31/03/2022, cerca de oito meses após a contratação. O ato demonstra a intenção posterior de devolver o capital recebido, mas não comprova que a desistência tenha sido comunicada ao banco no prazo legal.

A sentença, portanto, partiu de premissa fática não demonstrada ao considerar que a autora teria solicitado tempestivamente o cancelamento da operação.

A inversão do ônus da prova não modifica essa conclusão. A instituição financeira apresentou os documentos e registros eletrônicos relacionados à contratação, elementos que estavam sob seu domínio. À autora, por outro lado, incumbia apresentar elementos mínimos capazes de demonstrar quando e em que termos teria exercido o direito de arrependimento, fato constitutivo de sua pretensão.

Comprovadas a contratação e a disponibilização do valor, sem demonstração de fraude, vício de consentimento ou exercício tempestivo do direito de arrependimento, os descontos realizados em cumprimento do contrato são regulares e não caracterizam falha na prestação do serviço.



Consequentemente, não há cobrança indevida que autorize a restituição prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. Do mesmo modo, ausente ato ilícito imputável à instituição financeira, não subsiste a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Resta definir a destinação da quantia depositada judicialmente pela autora.

O valor deve ser restituído à depositante, com os acréscimos decorrentes do depósito, se houver. Reconhecida a validade da contratação, permanecem hígidas as obrigações contratuais e os descontos destinados à amortização da dívida. A liberação ao banco, neste processo, do valor integral depositado, paralelamente à subsistência da relação contratual, poderia acarretar pagamento em duplicidade.

Além disso, a própria instituição financeira requereu o levantamento da quantia apenas subsidiariamente, para a hipótese de manutenção da nulidade contratual, situação que não se verifica.

Em síntese, a prova dos autos demonstra que a autora aderiu ao cartão de crédito consignado, autorizou eletronicamente o saque de R\$ 4.106,00 e recebeu a quantia em sua conta bancária, sem comprovar fraude, vício de consentimento ou o exercício tempestivo do direito de arrependimento. Reconhecida a regularidade da contratação, os descontos dela decorrentes são legítimos, o que afasta a restituição do



indébito e a indenização por danos morais.

Impõe-se, portanto, o provimento da apelação do réu, para julgar improcedentes os pedidos autorais, com a inversão dos ônus sucumbenciais. A autora responderá pelas despesas processuais e pelos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do mesmo diploma.

Afastada a condenação por danos morais, fica prejudicado o recurso adesivo da autora, voltado exclusivamente à majoração da verba indenizatória.

Pelo exposto, **dou provimento ao recurso da parte ré, prejudicado o recurso adesivo da autora**, para julgar improcedentes os pedidos e condenar a parte apelada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a suspensão da exigibilidade prevista no art. 98, § 3º, do mesmo diploma.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

LUCIANO SABOIA RINALDI DE CARVALHO
Desembargador Relator