

DÉCIMA QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0044045-60.2019.8.19.0021
APELANTE: BANCO SANTANDER BRASIL S.A.
APELADO: ABELSON SANTOS DE LIMA
RELATOR: DES. MARILIA DE CASTRO NEVES VIEIRA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. IMPUGNAÇÃO DE ANUÊNCIA. AUTENTICIDADE NÃO COMPROVADA. INSCRIÇÃO EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I – Caso em exame.

1. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais.

II – Questão em discussão.

2. A questão em discussão consiste em aferir: (i) a regularidade da contratação do empréstimo; (ii) a possibilidade de compensação de valores; e (iii) a caracterização do dano moral;

III – Razões de decidir.

3. Impugnada a autenticidade da assinatura, cabe à instituição financeira demonstrar a regularidade do consentimento ao contrato, nos termos do Tema Repetitivo 1061 do STJ e dos arts. 6, VIII, do CDC c/c 373, II, do CPC.

4. A ausência de prova de que a voz constante da gravação pertence ao autor impede o reconhecimento de manifestação válida de vontade e caracteriza falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

5. A não apresentação do contrato de abertura da conta, devidamente assinado pelo autor, nem de extratos anteriores à liberação do crédito, impossibilita a comprovação de que a conta receptora era por ele utilizada, e não por terceiro fraudador, inviabilizando a compensação de valores por falta de prova de proveito econômico do consumidor.

6. Dano moral caracterizado, nos termos da Súmula 89 do TJRJ. Verba indenizatória que atende aos princípios da

proporcionalidade e razoabilidade. Incidência da Súmula 343 do TJRJ. Manutenção da sentença. Majoração dos honorários advocatícios recursais em 2%

IV – Dispositivo e Tese.

7. Desprovimento do recurso.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº **0044045-60.2019.8.19.0021** em que é Apelante **BANCO SANTANDER BRASIL S.A.** e Apelado **ABELSON SANTOS DE LIMA**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento do presente recurso, nos termos da certidão a ser lavrada pela Secretaria da Câmara.

RELATÓRIO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c indenizatória, proposta por ABELSON SANTOS DE LIMA em face de BANCO SANTANDER BRASIL S.A.

Alega a parte autora, em síntese, que no ano de 2018 sofreu um assalto que o fez perder seu veículo e alguns documentos pessoais, sendo surpreendido, algum tempo depois, com dívidas inscritas no cadastro de inadimplentes por ordem da requerida.

Aponta que foram formalizados pela parte ré dois apontamentos restritivos de crédito, sendo um no valor de 34.035,23, com data em 10.03.2019, e um segundo no valor de R\$ 400,00, na data de 11.03.2019, decorrente de negócio jurídicos não firmados pelo autor.

Afirma que não celebrou nenhum contrato de empréstimo com a parte ré e impugna os contratos firmados.

Requer, em pedido de tutela de urgência, a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito, e, no mérito, a declaração de inexistência de débito e

de vínculo com a instituição financeira requerida, além da condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados.

A petição inicial de Index 03 veio instruída com os documentos de Index.16-31.

Decisão de declínio de competência no Index 55, reconhecendo a conexão do presente feito com outras ações (processos nº 0043976-28.2019.8.19.0021 e 0044012-70.2019.8.19.0021) e determinando a reunião para análise no mesmo Juízo.

Determinado o apensamento do presente feito aos demais processos no Index.62.

Decisão no Index 66, concedendo a gratuidade de justiça, bem como deferindo a tutela de urgência e a inversão do ônus da prova.

Contestação no Index 85/103, sustentando, em preliminar, a ausência de interesse de agir. No mérito, defende, em síntese, que o Contrato nº 320000021920 foi formalizado na data de 07/02/2019, no valor de R\$ 32.471,97, sendo celebrado via áudio de contratação, onde a parte autora confirma seus dados e efetua a contratação deste, razão pela qual inexistente irregularidade na contratação. Aponta que os valores foram creditados em conta que teria sido aberta na titularidade do autor, a qual possuiria indícios de regularidade, tendo em vista que os dados informados pelo autor coincidem com os dados preenchidos e exigidos pelo réu. Defende, assim, a legitimidade do contrato, a necessidade de observância à pacta sunt servanda, a impossibilidade de declaração da inexistência do débito, bem como a inexistência de ato ilícito indenizável, pugando pela improcedência dos pedidos.

Réplica no Index 138/150, impugnando os documentos apresentados, apontando não ser o autor a pessoa da gravação de áudio.

Em provas, a parte autora pugnou pela produção de prova pericial no Index 154/155. O réu, por sua vez, informou não ter interesse em produzir novas provas no Index 163.

Decisão saneadora no Index 180/181, fixando os pontos controvertidos e indeferindo o pedido autoral.

Manifestação da parte autora no Index 188/192

Despacho no Index 194 mantendo o indeferimento e indicando a inversão do ônus da prova no Index 66.

Sobreveio a sentença no Index 198/200, julgando procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO AUTORAL, na forma do art. 487, I do CPC, para declarar a inexistência de débito e de vínculo com a instituição financeira requerida, condenando a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), devendo tal valor ser devidamente atualizado monetariamente e acrescido de juros legais a partir da citação até a data do efetivo pagamento. Condeno a parte requerida ao pagamento de custas judiciais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, a título de ônus sucumbenciais.”

Embargos de declaração da parte ré no Index 205/2026.

Contrarrazões no Index 208.

Sentença no Index 215/216, acolhendo parcialmente os embargos declaratórios, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, ACOLHO PARCIALMENTE os embargos de declaração apenas para ajustar o termo inicial da correção monetária da indenização por danos morais, que deverá incidir a partir da data da sentença (arbitramento), mantendo-se íntegros os demais termos da sentença embargada.”

Inconformada, a parte ré interpôs recurso de apelação no Index 80, sustentando que a contratação do empréstimo consignado foi legítima e regularmente formalizada por ligação telefônica, ocasião em que a autora confirmou seus dados pessoais e manifestou expressamente a vontade de contratar. Argumenta que o valor foi efetivamente creditado em conta corrente de titularidade da parte autora e posteriormente utilizado mediante saque, o que afasta qualquer hipótese de fraude ou desconhecimento da operação.

Defende que não houve falha na prestação do serviço bancário, pois foram observados os procedimentos de segurança usuais, como conferência de dados e validação cadastral, não podendo eventual fraude de terceiros ser automaticamente imputada à instituição financeira. Ressalta que a declaração de inexistência do contrato implicaria enriquecimento ilícito da autora, que se beneficiou dos valores disponibilizados.

Aduz, ainda, que não há comprovação de dano moral, tratando-se de mero dissabor cotidiano, insuficiente para ensejar indenização. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório fixado em R\$ 7.000,00, por considerá-lo excessivo e desproporcional, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Por fim, pleiteia a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais e, caso mantida a condenação, que seja determinada a restituição ou compensação dos valores creditados, a fim de evitar enriquecimento sem causa da parte autora.

Contrarrazões no Index 237/245.

Este, o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço de ambos os recursos.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, proposta sob a alegação de que a instituição financeira teria formalizado contrato de empréstimo consignado em nome do autor sem sua anuência, utilizando indevidamente seus dados pessoais após o roubo de documentos.

O Juízo a quo, ao apreciar a demanda, julgou procedentes os pedidos formulados pelo autor, reconhecendo que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade da contratação, tampouco adotou as cautelas necessárias para evitar a fraude, configurando falha na prestação do serviço. Assim, declarou a inexistência dos débitos e condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais

Cinge a controvérsia recursal, portanto, à análise sobre: (i) a validade do contrato celebrado; (ii) se restou caracterizado o dano moral e; (iii) se deve ser autorizada a compensação de valores.

Inicialmente, convém ressaltar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, eis que as partes autora e ré inserem-se nos conceitos de consumidor e prestadores de serviços, na forma dos arts. 2º e 3º do CDC, respectivamente, cabendo, assim, a aplicação das normas e dos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Por se tratar de uma relação consumerista, impõe-se em face do ora Apelante uma responsabilidade objetiva, na forma do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo exigida para a sua configuração tão somente a conduta, o dano e o nexo de causalidade, não sendo necessária a comprovação de culpa.

Logo então, para se ver desonerado de tal responsabilidade, compete ao fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que o fato ocorreu por culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro, ressaltando-se que, na hipótese de instituição financeira, impõe-se, ainda, a aplicação da Súmula 479, do STJ, e do entendimento sumular n.º 94, desta Eg. Corte, que estabelecem a manutenção da responsabilidade dos bancos por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Diante de tais premissas e, considerando o conjunto probatório apresentado, revela-se correta a sentença de origem, especialmente por não ter a parte ré se desincumbido em comprovar a autenticidade da assinatura impugnada.

No caso concreto, diante da negativa de contratação por parte do autor, que alegou o uso fraudulento de seus dados, o banco apelante limitou-se a defender a higidez do negócio jurídico mediante a indicação de uma gravação telefônica, acessível via *link* externo.

Ocorre que, impugnada a anuência e a autenticidade do consentimento, conforme argumentos expostos na réplica de index 138/150, e operada a inversão do ônus da prova na decisão de index 66, competia exclusivamente à instituição financeira demonstrar de forma inequívoca a manifestação de vontade livre e consciente do consumidor, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Conquanto o debate verse sobre gravação de voz e não estritamente sobre assinatura física, aplica-se, por analogia e simetria jurídica, a ratio decidendi da tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo 1061, *in verbis*:

"Na hipótese em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante em contrato bancário juntado ao processo pela instituição financeira, caberá a esta o ônus de provar a autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)".

Relevante notar que a parte autora, imbuída de manifesta boa-fé processual, requereu expressamente a realização de prova pericial para atestar a falsidade do áudio. Contudo, o Juízo de origem, indeferiu o pleito defensivo do consumidor, consignando expressamente que o ônus técnico e financeiro de produzir tal prova recaía sobre a instituição financeira, que dela pretendia se beneficiar.

No entanto, embora devidamente intimado para especificar as provas que pretendia produzir e demonstrar a integridade técnica da gravação, conforme despacho de index 157, o banco apelante manifestou absoluto desinteresse na dilação probatória no index 163, deixando precluir a oportunidade de sustentar a validade do negócio.

Inexistindo nos autos perícia fonoaudiológica ou qualquer outro elemento idôneo capaz de vincular a voz do arquivo digital à pessoa do autor, conclui-se que a instituição financeira não se desincumbiu de seu encargo processual.

Configurada, pois, a ausência de manifestação de vontade válida, o negócio jurídico é inexistente por falta de pressuposto essencial, nos termos do que dispõe o art. 104 c/c o art. 166 do Código Civil, restando caracterizado, por conseguinte, o defeito na prestação do serviço em virtude da teoria do risco do

empreendimento e por se tratar de fortuito interno, o que atrai a incidência das Súmulas nº 479 do STJ e nº 94 deste Tribunal.

Confira-se, a propósito, o entendimento deste Tribunal:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. EMPRÉSTIMO PESSOAL COM ASSINATURA FALSA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Autor comprovou que teve seu nome negativado em razão de contrato de empréstimo que desconhece. A perícia grafotécnica informou que existem diferenças clássicas entre o grafismo suspeito com o grafismo de próprio punho apresentado pelo autor. Concluiu que a assinatura do contrato não procedeu do punho do autor. A atuação de terceiro fraudador não isenta o fornecedor de serviços do dever de reparação. Súmula 479 do STJ. Réu não se desincumbiu do seu ônus processual previsto no art. 373, inc. II do CPC. Dano moral configurado. Verba indenizatória mantida em R\$ 7.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso conhecido e desprovido, nos termos do voto do Desembargador Relator.”

(0022740-82.2021.8.19.0204 - APELAÇÃO. Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 07/07/2026 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 8ª CÂMARA CÍVEL))

“EMENTA1: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. APELO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ. MANUTENÇÃO DA DECISÃO. 1. Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória. Autor, pessoa idosa (71 anos) que alega que foram realizados descontos indevidos em sua conta corrente referentes a Empréstimo Consignado (R\$ 9.289,38 - nove mil, duzentos e oitenta e nove reais e trinta e oito centavos), com cobrança em 72 (setenta e duas) parcelas, e a Título de Capitalização, ambos jamais solicitados.

2. Banco réu que, muito embora afirme a legitimidade das transações, não traz prova alguma neste sentido, não se desincumbindo, pois, do ônus que lhes atribui o art. 373, II do CPC. Ausência de comprovação de que a transação bancária se deu de forma regular. Instado a se manifestar durante a instrução probatória, o banco réu informou o desinteresse na produção de outras provas.

3. Constatação de que o valor do empréstimo foi lançado e liquidado quase integralmente no mesmo dia para quitar suposta dívida anterior, o que caracteriza operação casada e não autorizada. Banco apelante que alega contratação regular via "Click Único" (meio eletrônico), mas junta aos autos contrato supostamente assinado pelo autor, em contradição com a sua própria tese defensiva.

4. Falha na prestação do serviço não afastada. Hipótese de fraude que constitui fortuito interno. Risco inerente à atividade desenvolvida pelos réus, cujo ônus deve ser por eles suportado, independentemente de culpa. Aplicação dos Enunciados nº. 479 e nº. 94, respectivamente, da súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte Estadual.

5. Correta a sentença ao determinar a repetição do indébito. Dano moral configurado. Apelada que foi surpreendido com transações indevidas em sua conta. Verba indenizatória fixada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) que não deve ser reduzida, considerando-se as peculiaridades do caso concreto. Negativação do nome da consumidora em razão dos fatos narrados. Tentativa de resolução administrativa do problema. Observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

6. DESPROVIMENTO DO RECURSO."

(0028189-34.2021.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). EDUARDO ABREU BIONDI - Julgamento: 26/11/2025 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL))

Por sua vez, apesar de defender a tese de que o crédito teria sido disponibilizado em conta de titularidade do autor, cumpre analisar uma importante peculiaridade fática que afasta a presunção de validade do negócio jurídico.

Em sua peça defensiva, a instituição financeira ré sustentou a regularidade da abertura da conta receptora do mútuo, sob o fundamento de que os dados cadastrais preenchidos no ato da contratação coincidiriam com as informações pessoais do demandante. Ocorre que, em momento algum, o banco trouxe aos autos o instrumento contratual de abertura da referida conta corrente, devidamente assinado pela parte autora, tampouco os extratos de sua efetiva movimentação em período anterior ao crédito.

Na hipótese, a demonstração de que a parte autora era quem exercia, na prática, a titularidade e a fruição daquela conta de depósitos se mostra indispensável, isso porque, conforme se infere do Registro de Ocorrência acostado no index 21/22, o autor foi vítima de roubo em data anterior à suposta avença, tendo

ainda apontado em manifestação de index 188/192 que a conta bancária teria sido realizada por terceiros.

Diante desse cenário de vulnerabilidade e possível utilização indevida de documentos pessoais, cabia ao banco comprovar que adotou cautelas redobradas na conferência de dados, a fim de evitar a abertura de contas fraudulentas por terceiros falsários, o que não se pode presumir sem a juntada de contrato assinado, seja fisicamente ou digitalmente.

Consequentemente, o simples aporte do valor do empréstimo em conta aberta sob o nome do autor não possui o condão de convalidar o negócio jurídico nulo, porquanto, subsistindo a presunção de fraude na utilização da própria conta receptora, o suposto proveito econômico do contrato não restou demonstrado, uma vez que o numerário permaneceu sob a esfera de controle do fraudador, e não do consumidor.

Assim, sem a prova da regularidade da abertura da conta e de sua efetiva movimentação pelo autor, resta rechaçada a tese defensiva de legítimo recebimento dos valores, mantendo-se hígida a declaração de inexistência do débito, bem como inexistindo o dever de compensar valores.

Por fim, no que tange ao dano moral indenizável, a sua ocorrência neste caso é evidente, visto que, diante da declaração da inexistência da relação jurídica, a negativação registrada em Index 19 mostra-se indevida, o que caracteriza o dano moral indenizável, conforme disposto no Verbete n.º 89 da Súmula deste Egrégio Tribunal, in verbis:

“Súmula n.º 89. TJRJ. A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.”

No que se refere à fixação da verba, esta deve ser realizada de acordo com as especificidades do caso concreto e observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, haja vista que embora o art. 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a sua fixação.

É certo que a reparação não pode se convolar em fonte de enriquecimento sem causa. Não é menos certo, contudo, que deve ser observado o seu viés desestimulador e punitivo, visando a sinalizar ao fornecedor que evite, no futuro, as mesmas práticas lesivas que culminaram no prejuízo sob exame.

Desse modo, a indenização cumpre estritamente suas funções compensatória e pedagógica, sem se transformar em vantagem desmedida para qualquer das partes.

Sopesados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, verifica-se que o montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) arbitrado pelo Juízo *a quo* mostra-se condizente com a extensão do dano e com a capacidade econômica das partes. Por conseguinte, impõe-se a aplicação do entendimento consolidado no Verbete nº 343 da Súmula deste Egrégio Tribunal de Justiça, segundo o qual "*A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se elevada ou diminuta, em flagrante violação aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade*".

Logo, não se vislumbrando qualquer excesso ou modicidade extrema no arbitramento de primeiro grau, a manutenção do *quantum* indenizatório é medida que se impõe, estando em consonância com a jurisprudência deste Tribunal, conforme julgados anteriormente mencionados.

Ante o exposto, **VOTO no sentido de negar provimento ao recurso**, majorando a condenação imposta à parte ré ao pagamento de honorários advocatícios em 2%, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

Marília de Castro Neves Vieira
Desembargadora Relator