Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
605
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0034697-96.2020.8.19.0210
APELANTE 1: ITAÚ UNIBANCO S/A
APELANTE 2: LUIZ CÉSAR ANDRADE DE AZEREDO
APELADOS: OS MESMOS
RELATOR: DES. HUMBERTO DALLA BERNARDINA DE PINHO

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS APÓS EXTRAVIO DE TELEFONE CELULAR. CONTRATAÇÃO ILÍCITA DE EMPRÉSTIMO EM CONTA-SALÁRIO E IMEDIATA PULVERIZAÇÃO DOS RECURSOS PARA CRIPTOMOEDAS. TRANSAÇÕES ABSOLUTAMENTE DISCREPANTES DO PERFIL DO CONSUMIDOR IDOSO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. REFORMA PARCIAL DO JULGADO

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com obrigação de fazer e indenizatória por danos materiais e morais, proposta por consumidor idoso em face de instituição financeira. Autor que, após o extravio de seu aparelho celular, foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, os quais celebrar contrato de mútuo no valor de 71.220,00 e efetuaram diver

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
606
Carimbado Eletronicamente

transações sucessivas no mesmo dia, exaurindo os limites da conta corrente.

2. Sentença de parcial procedência que declarou a nulidade do mútuo, cancelou os débitos e fixou indenização por danos morais em R$ 8.000,00, contudo, determinou de forma simples a devolução das parcelas e impôs ao consumidor o dever de consignar em juízo o valor total do empréstimo após o estorno do banco.

3. Recurso do réu a requerer a improcedência dos pedidos autorais, ou a redução do *quantum* fixado a título de danos morais e, ainda, a modificação dos consectários legais. Recurso adesivo do autor, pretendendo a exclusão de obrigação de devolução de valores, a restituição em dobro dos valores indevidamente debitados, correção de erro material e, por fim, a majoração do dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. São quatro questões em discussão: i) Definir se a utilização de credenciais, iToken e aplicativos em dispositivo usual do cliente afasta o nexo de causalidade ou configura culpa exclusiva da vítima ou de terceiro na hipótese de roubo/extravio do celular; ii) Verificar a legalidade comando judicial que impõe consumidor lesado o dever de rete intermediar a devolução de numerário

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
607
Carimbado Eletronicamente

gerado por contrato eivado de fraude; iii) Determinar o regime de repetição aplicável às parcelas indevidamente descontadas em conta-salário, à luz do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor e iv) Analisar a adequação e proporcionalidade do *quantum* indenizatório arbitrado a título de danos morais, ponderando o caráter *in re ipsa* da negativação de idoso hipervulnerável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, arrimada na teoria do risco do empreendimento (art. 14 do CDC e Súmula nº 297 do STJ). As fraudes cometidas por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, conforme dicção consolidada na Súmula nº 479 do STJ e na Súmula nº 94 do TJRJ.

6. A participação de terceiro na fraude não é apta a elidir a responsabilidade da instituição financeira, já que relacionado ao risco inerente à sua atividade.

7. A alegação de regularidade do sistema eletrônico e validação por senha pessoal não exime o fornecedor de responsabilidade quando os mecanism de segurança falham em detectar conter operações em cascata, realiza em período noturno, que rompem

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

abruptamente o padrão transacional histórico do consumidor. Perfil do cliente violado de forma ostensiva. Culpa exclusiva da vítima não configurada.

8. Restando judicialmente declarada a invalidade do mútuo por ausência de consentimento legítimo, revela-se incongruente e desprovido de base jurídica impor à vítima o dever de consignar/devolver montante que jamais se integrou ao seu patrimônio líquido, tendo sido pulverizado pelos criminosos. O saldo residual incontroverso na conta (R$ 23.866,11) deve ser reavido pelo próprio banco via estorno sistêmico direto, exonerando o consumidor idoso do encargo de intermediar valores de propriedade do fornecedor falho.

9. Restituição dos valores debitados na conta da requerente na forma dobrada, na forma do Art. 42 do CDC. A repetição do indébito decorrente de cobrança indevida em relação de consumo deve se dar em dobro, prescindindo da demonstração de má-fé ou dolo do credor, bastando a constatação de conduta contrária à boa-fé objetiva.

10. Inscrição indevida nos cadastros de restrição ao crédito que configura da moral *in re ipsa*, na forma da Súmula 89 do TJRJ. Lesão extrapatrimoi potencializada pela via crucis

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
609
Carimbado Eletronicamente

administrativa imposta ao idoso hipervulnerável (desvio produtivo).

11. O valor de R$ 8.000,00 fixado a título de danos morais observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, inexistindo motivo para sua majoração ou redução.

12. Erro material sanado de ofício no dispositivo monocrático para fazer incidir a devida preposição com crase, determinando a obrigação de "*restituir à parte autora*", elidindo ambiguidade gramatical.

13. Aplicação da redação da Lei 14.905/2024 mesmo às ações anteriores a sua vigência, de modo que os juros de mora devem observar a SELIC como parâmetro, na forma da tese fixada pelo E. STJ no julgamento do tema repetitivo 1368.

IV. DISPOSITIVO

Ambos os recursos conhecidos e parcialmente providos.

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos da apelação **0034697-96.2020.8.19.0210,** em que figuram cc apelantes o réu **ITAÚ UNIBANCO S.A.** e o autor **LUIZ CES ANDRADE DE AZEREDO** e apelados **OS MESMOS.**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
610
Carimbado Eletronicamente

ACORDAM os Desembargadores que compõem a **Quinta 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

Trata-se de apelação e apelação adesiva interpostas, respectivamente por **ITAU UNIBANCO S/A e LUIZ CESAR ANDRADE DE AZEREDO** em face de sentença proferida pelo juízo da 4ª Vara Cível Regional de Leopoldina.

Na forma do permissivo regimental, adota-se como relatório a sentença (indexador 458), assim prolatada:

> ""Trata-se de Ação Indenizatória c/c Obrigação de Fazer, ajuizada por LUIZ CESAR ANDRADE DE AZEREDO em face de ITAU UNIBANCO S A, na qual a Autora pleiteia indenização por danos morai, materiais e cancelamento de contrato e débitos.
>
> Afirma a parte Autora que perdeu seu aparelho telefônico e sofreu débito de compras não realizadas e empréstimo não contratado.
>
> A inicial veio instruída com os documentos de fls. 14/31.
>
> JG deferida às fls. 60.
>
> Regularmente citada a ré apresentou defesa às 74/89 onde aduziu legitimidade das transações.
>
> Réplica em fls. 160.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
611
Carimbado Eletronicamente

Decisão às fls. 192 que inverteu o ônus da prova.

Tutela antecipada incidental requerida em fls. 262 e rejeitada em decisão de fls. 262, reformada por Acórdão de fls. 304 que deferiu o aditamento à inicial e a tutela antecipada pretendida.

É o relatório. Decido."

A sentença assim determinou:

"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO e, em consequência, julgo extinto o processo, com análise do mérito nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil, para: a) condenar a ré ao ressarcimento dos danos morais sofridos pela autora no montante de R$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigidos monetariamente a partir desta data e com juros de 1% ao mês desde a citação, nos termos da Sumula nº 54 do E. Superior Tribunal de Justiça. b) condenar a ré a cancelar as cobranças das compras realizadas em 21/10, objeto da lide, bem como cancelar o empréstimo no valor de R$ 71.220,00, e a cobrança das parcelas a ele inerente, no prazo de 20 dias sob pena de multa a ser fixada em sede de execução. c) restituir a parte autora o valor das compras e transações impugnadas e debitadas de sua conta na data de 21/10, de forma simples, com juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária a contar do desembolso. D) fica a parte autora ciente que deverá devolver o valor do empréstimo recebido, no prazo de 10 dias após estorno ou devolução do valor das transações rechaça mediante consignação nos autos. E) confirmar a tu antecipada deferida.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Custas e honorários pela ré que fixo em R$ 10% sob o valor da condenação.”

Dessa decisão, ambas as partes embargaram (index 463-468 e 472 477), que não foram acolhidos, consoante decisão de index 499.

Parte ré interpõe recurso de apelação (index 503-524), pugnando pela reforma, sustentando, em síntese: sustentando, em síntese a ausência de falha na prestação do serviço e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, sob o argumento de que as transações foram validadas em ambiente logado mediante inserção de dados sensíveis, iToken integrado ao dispositivo e digitação da senha do cartão (PIN de 6 dígitos); a impossibilidade de acesso remoto por terceiros, trazendo testes institucionais (IDEC) como paradigma de segurança do seu aplicativo; que as transações ocorreram com o IP habitual do cliente e dentro do seu perímetro geográfico de tráfego; a inexistência de danos materiais e de danos morais indenizáveis ou, subsidiariamente, a necessidade de redução do quantum fixado e a inaplicabilidade da Súmula nº 54 do STJ e a incidência das regras de juros e atualização previstas na Lei nº 14.905/2024 (Taxa SELIC).

Recurso tempestivo e custas foram recolhidas regularmente, consoante certidão de index 536.

Parte autora apresenta apelação adesiva (index 540-559), pugnando pela reforma, requerendo a exclusão da obrigação contida no item "D" do dispositivo (devolução/consignação do va do empréstimo), afirmando que os valores foram movimenta exclusivamente por criminosos e que o saldo residual deve recolhido pelo próprio banco; a condenação do Réu à restituição **em**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

dobro das duas parcelas indevidamente descontadas em sua conta-salário, por afronta à boa-fé objetiva (art. 42, parágrafo único, do CDC); a correção de erro material omissivo no item "C" para sanar ambiguidade gramatical por ausência de crase ("*restituir à parte autora*"); a majoração do *quantum* fixado a título de danos morais para R$ 10.000,00, diante da gravidade da negativação indevida sofrida por pessoa idosa.

Recurso tempestivo e custas não foram recolhidas por se tratar de beneficiária da gratuidade de justiça, conforme certidão de index 580.

Contrarrazões apresentadas pelas partes nos termos de index 561-579 e 585-590.

É o relatório.

VOTO

Os pressupostos de admissibilidade intrínsecos e extrínsecos estão presentes, o que autoriza o conhecimento dos recursos.

- Da relação de consumo:

Trata-se de relação de consumo, sujeita às regras do Código de Defesa do Consumidor, já que o réu se encontra na condição de fornecedor de serviço e parte a autora na consumidora, por ser a destinatária final do serviço contratado.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
614
Carimbado Eletronicamente

Conforme o disposto no art. 14 do CDC, a responsabilidade das fornecedoras de serviços e produtos é objetiva, razão pela qual independe de culpa e só pode ser afastada se demonstrada a existência de uma das causas excludentes previstas no § 3º do citado artigo.

Para a configuração de tal responsabilidade, entretanto, imprescindível que o Autor demonstre a conduta do fornecedor, consistente na falha na prestação do serviço; os danos sofridos; e o nexo de causalidade entre eles, o que restou comprovado nestes autos.

Da mesma forma, o Código consumerista é aplicável às instituições bancárias, conforme disposição da súmula 297, do STJ:

> "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

- Do mérito:

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais, na qual o autor relata que que perdeu seu aparelho telefônico e sofreu débito de compras não realizadas e empréstimo não contratado.

A controvérsia reside na responsabilidade da instituição financeira diante de transação fraudulenta realizada após furto do aparelho celular do autor e no *quantum* indenizatório arbitrado e seus demais desdobramentos.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

- Da Falha na Prestação do Serviço e do Fortuito Interno

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
615
Carimbado Eletronicamente

O banco recorrente centra sua tese defensiva na infalibilidade de seus sistemas de segurança. Alega que seriam necessárias quatro barreiras de validação (dados bancários, senha eletrônica, iToken OTP e senha PIN de 6 dígitos) e que o uso de IP usual elidiria a ocorrência de fraude, caracterizando culpa exclusiva do consumidor por suposta negligência na guarda das senhas.

Tais argumentos não se sustentam.

O argumento corporativo de que as transações foram efetuadas no "dispositivo móvel de uso habitual do cliente" cai por terra diante da premissa fática incontroversa de que o celular do Autor fora extraviado/perdido imediatamente antes das operações.

No cenário tecnológico contemporâneo, é de amplo conhecimento técnico e judicial que engenhosos métodos de fraude e engenharia reversa permitem que criminosos, detendo a posse física do aparelho desbloqueado ou explorando vulnerabilidades de SMS e e-mails de recuperação, tenham acesso facilitado a aplicativos bancários, burlando ferramentas como o iToken, que é nativo e integrado ao próprio ecossistema do smartphone.

Ademais, a alegação de que as transações ocorreram no "perímetro geográfico habitual do correntista" foi cabalmente derruída pelo Autor, que demonstrou que os IPs de acesso indicavam prédios comerciais no Centro do Rio de Janeiro, rota completamente alheia ao seu trajeto cotidiano (Infraero Aeroporto do Galeão – Penha).

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Ainda que assim não fosse, a falha do banco res ostensivamente na **vulnerabilidade do seu sistema de detec de fraudes**. O Autor é pessoa idosa, assalariada, cuja conta

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
616
Carimbado Eletronicamente

destinava-se unicamente ao recebimento de seus proventos alimentares, sem qualquer histórico de captação de empréstimos vultosos ou investimentos de risco.

A concessão imediata de um mútuo no importe de **R$ 71.220,00**, seguida do disparo de **oito transferências sucessivas e atípicas no mesmo dia, inclusive em período noturno, voltadas à aquisição de criptomoedas**, representa um manifesto e abrupto rompimento do perfil transacional do consumidor.

Cabia ao algoritmo de segurança do banco bloquear as transações de forma *preventiva e concomitante*, obstaculizando a evasão dos ativos. O bloqueio efetuado pela instituição financeira foi **tardio**, ocorrendo somente após os criminosos terem pulverizado R$ 47.353,89.

É dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores e desenvolver mecanismos capazes de dificultar a prática de delitos, principalmente em relação a transações diversas do perfil do consumidor, como as narradas neste feito.

Configura-se, portanto, o denominado **fortuito interno**, inerente ao risco da atividade lucrativa explorada pelo banco, o qual atrai a aplicação imperativa da **Súmula nº 479 do STJ** e da **Súmula nº 94 do TJRJ**:

> "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativ fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbit operações bancárias."

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

> “Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar”.

Frise-se que, no julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, o STJ fixou o entendimento de que as instituições financeiras têm o dever de identificar e impedir transações que destoem do perfil do cliente, vejamos:

> CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibi
> a contratação de serviços de maneira facilitada,
> intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o d
> de desenvolver mecanismos de segurança que

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
618
Carimbado Eletronicamente

identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Tu julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
619
Carimbado Eletronicamente

Neste sentido, é o entendimento deste E. TJRJ em casos semelhantes:

> APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FURTO DE CELULAR. FALHA NO BLOQUEIO DE DADOS. ACESSO INDEVIDO À CONTA BANCÁRIA COM TRANSFERÊNCIA DE VALORES FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR. FALHA NA SEGURANÇA DE SERVIÇOS DIGITAIS E BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL. RECURSO PROVIDO.
>
> I. CASO EM EXAME
>
> Ação indenizatória por danos materiais e morais proposta, em razão de prejuízos sofridos após o furto de celular. O autor alega que terceiros acessaram sua conta bancária junto ao 1º e 2º réus realizando realizaram transferências bancárias indevidas, no importe total de R$ 20.389,76.
>
> A sentença de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo culpa exclusiva da vítima.
> O autor interpôs recurso de apelação, pleiteando a reforma da sentença para o reconhecimento da responsabilidade das rés e a consequente indenização pelos danos materiais e morais sofridos.
> II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
> Há duas questões em discussão:
> (i) definir se as rés (fabricante do celular e instituições financeiras) respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de transações bancárias fraudule realizadas após o furto do aparelho; e
> (ii) estabelecer se, diante da conduta do autor, hav excludente de responsabilidade por culpa exclusiva consumidor.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor (arts. 2º e 3º, CDC), o que a própria sentença reconhece, sendo objetiva a responsabilidade dos réus pelos defeitos no fornecimento de produtos e na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC.

2. A Apple, ao ofertar produto de alto valor e anunciar mecanismos de segurança avançados, assume o dever de garantir a efetividade das ferramentas disponibilizadas. A ineficiência do sistema, que permitiu o acesso indevido, caracteriza falha na prestação do serviço.

3. Os Bancos, por sua vez, têm responsabilidade objetiva pelas fraudes perpetradas mediante falhas em seus sistemas de segurança, conforme a Súmula 479 do STJ e o entendimento consolidado no REsp nº 2.052.228/DF, que impõe às instituições financeiras o dever de identificar e impedir transações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor.

4. No caso concreto, foram realizadas transferências sucessivas e atípicas, no mesmo dia do furto, sem que os bancos adotassem qualquer mecanismo de bloqueio, o que evidencia falha no dever de segurança e de vigilância sobre as movimentações.

5. Os danos morais restam configurados, pois a autora experimentou aflição, angústia e insegurança patrimonial em razão das vultosas movimentações indevidas e da ausência de resposta eficaz das rés, situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso conhecido e provido.

(0026601-69.2022.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). HENRIQUE OLIVEIRA MARQUES - Julgame

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
621
Carimbado Eletronicamente

26/02/2026 - VIGESIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 11ª CÂMARA CÍVEL))

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO BANCÁRIA POR APLICATIVO APÓS FURTO DE CELULAR. FRAUDE COMPROVADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

I. CASO EM EXAME:

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória cumulada com indenizatória. A autora alegou ter sido vítima de furto de celular e, posteriormente, constatou contratações e transações bancárias não reconhecidas, realizadas via aplicativo, incluindo empréstimo e cartão de crédito. Requereu declaração de inexistência dos contratos, restituição dos valores e indenização por dano moral. A sentença declarou a nulidade do contrato impugnado, determinou a restituição dos valores descontados, fixou indenização por dano moral e impôs a suspensão das cobranças. O banco apelante sustentou regularidade da contratação, inexistência de falha na prestação do serviço e impossibilidade de indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

Discute-se a responsabilidade civil da instituição financeira por contratações e transações bancárias realizadas por terceiros mediante uso indevido de aplicativo acessado após furto de celular da consumidora, bem como a validade do contrato impugnado, a restituição de valores descontados e a configuração de dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
622
Carimbado Eletronicamente

Configuração de relação de consumo conforme arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Aplicação da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, afastada apenas nas hipóteses do §3º, não demonstradas.

Prova de que as transações contestadas ocorreram após o furto do celular, conforme registro policial e extratos bancários.

Ausência de comprovação pelo banco de que tenha adotado medidas eficazes para impedir acesso indevido ao aplicativo, embora acionado pela autora para bloqueio.

Reconhecimento de falha na prestação do serviço, caracterizando fortuito interno imputável ao fornecedor.

Nulidade do contrato celebrado por terceiro e restituição dos valores descontados de forma indevida.

Dano moral caracterizado pela indevida restrição patrimonial e comprometimento de verba alimentar.

Manutenção do quantum indenizatório diante da razoabilidade e consonância com precedentes do Tribunal.

IV. DISPOSITIVO:

Recurso conhecido e desprovido.

_____

Dispositivos relevantes citados:

Art. 2º do CDC; art. 3º do CDC; art. 14 do CDC; art. 14, §3º do CDC; art. 487, I, do CPC; Súmula 479 do STJ; Súmula 94 do TJRJ; Súmula 343 do TJRJ.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 94; TJRJ, Apelação 0821818-59.2022.8.19.0208, Rel. Des. Helda Lima Meireles, j. 28/05/2025.

(0911709-96.2023.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ANDRE CHUT - Julgamento: 10/03/202 VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIV (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL))

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
623
Carimbado Eletronicamente

Aplica-se à hipótese a teoria do risco do empreendimento, qual seja, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, pois a responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

Afastadas, por conseguinte, as teses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro e de engano justificável, restando patenteada a falha na prestação do serviço, atraindo o dever de indenizar, em razão da responsabilidade objetiva atrelada à teoria do risco do empreendimento.

- Da Invalidade do Comando de Consignação Judicial: Reforma do Item "D" da Sentença

O Juízo *a quo* incorreu em manifesta contradição lógica ao declarar a nulidade absoluta do contrato de empréstimo por ausência de consentimento e, simultaneamente, condenar o consumidor a devolver o valor do mútuo via consignação em juízo (item "D").

Se o negócio jurídico é nulo, ele não produz efeitos na esfera jurídica do consumidor. O montante de R$ 71.220,00 foi injetado artificialmente na conta por fraude e imediatamente desviado pelos meliantes na fração de R$ 47.353,89. O Autor jamais usufruiu, desejou ou anuiu com a circulação desses valores; tais recursos nunca integraram legitimamente seu patrimônio líquido.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Impor ao idoso lesado a obrigação de reter intermediar a devolução desses valores, sob as amarras de processo judicial, transfere indevidamente ao elo vulnerável o ônus

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
624
Carimbado Eletronicamente

econômico e operacional da falha sistêmica do banco. Quanto ao saldo residual remanescente de R$ 23.866,11 que permaneceu na conta, este deve ser recuperado pelo próprio Itaú Unibanco por meio de ferramentas internas de **estorno administrativo e reversão contábil**, exonerando-se por completo o Autor de qualquer dever de depósito judicial. A reforma do item "D" é medida que se impõe para restabelecer a coerência jurídica do julgado.

- Da Repetição do Indébito em Dobro

Pleiteia o Autor a condenação do banco à restituição em dobro das duas parcelas de R$ 2.124,14 (totalizando R$ 4.248,28) indevidamente subtraídas de sua conta-salário nos dias 17/01/2020 e 17/02/2020. O banco opõe-se alegando ausência de má-fé e engano justificável.

Em razão do vício nas contratações impugnadas, o demandante teve descontos indevidos em sua conta corrente de parcelas de empréstimos não reconhecidos, de modo que tais valores merecem ser efetivamente repetidos e em dobro, nos moldes do disposto no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo que se falar em engano justificável do banco recorrente.

Veja-se que o banco, mesmo ciente da contestação por fraude e do boletim de ocorrência, persistiu em realizar os descontos dos proventos alimentares do consumidor idoso.

In casu, todas as operações foram indevidas questionadas pelo autor, de forma que considerando a ausência

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

anuência do autor e do engano justificável por parte do banco, também deve ocorrer a repetição em dobro.

Colaciono, por importante, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual a devolução em dobro do valor cobrado indevidamente do consumidor será cabível sempre que houver conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente da comprovação de má-fé ou culpa:

> "AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. COBRANÇA EM VALORES EXCESSIVOS AO PACTUADO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. "A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva" (EAREsp 676.608/RS, Rel. Ministro OG FERNANDES, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/3/2021).2. Não cabe, em recurso especial, reexaminar matéria fático-probatória (Súmula n. 7/STJ).3. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.933.554/AM, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 21/3/2022, DJe de 24/3/2022.)

- Do Dano moral

O banco pugna pelo afastamento ou redução da indenização extrapatrimonial, enquanto o Autor requer majoração para R$ 10.000,00.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
626
Carimbado Eletronicamente

O dano moral, na hipótese vertente, exsurge sob dupla vertente autônoma. Primeiramente, decorre do desvio produtivo do consumidor, que se viu obrigado a peregrinar por agências, e-mails e ligações infrutíferas ao longo de meses na tentativa de resolver o imbróglio criado pelo banco, sem obter êxito na via administrativa.

Em segundo lugar, restou provado que a conduta omissiva do banco em manter a cobrança do contrato fraudulento gerou a indevida negativação do CPF do Autor junto ao Serasa (fls. 556). A inscrição injustificada do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes configura dano moral *in re ipsa* (presumido), dispensando a comprovação de reflexos psicológicos dolorosos, conforme orienta a **Súmula nº 89 do TJRJ**.

In casu, a lesão extrapola o mero dissabor cotidiano, configurando violação a direito da personalidade, que justifica a estimativa moderada do respectivo *quantum* indenizatório na monta de R$ 8.000,00 (oito mil reais), tal como arbitrado pelo Juiz Singular, não merecendo reforma quanto a este ponto.

Acrescente-se que, nos termos da consolidada jurisprudência desta Corte Estadual de Justiça a modificação, em sede recursal, da verba indenizatória arbitrada a título de danos morais somente se justifica quando estabelecida sem a observância dos postulados da razoabilidade e proporcionalidade, o que não ocorreu no caso dos autos. A propósito:

> "Súmula 343 - A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos sentença os princípios da proporcionalidade e razoabilidade na fixação do valor da condenação."

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
627
Carimbado Eletronicamente

- Da Correção do Erro Material e Consectários Legais (Lei nº 14.905/2024)

Acolhe-se o pleito de correção do erro material no item "C" da sentença para sanar a ambiguidade gramatical oriunda da falta de crase, determinando que o réu deve "*restituir à parte autora o valor...*".

No tocante aos consectários legais, cuida-se de responsabilidade civil de natureza contratual baseada em vínculo de correntista preexistente, cujos juros de mora incidentes sobre as verbas indenizatórias fluem a partir da citação (art. 405 do Código Civil), mantendo-se a correção monetária do dano moral a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e com base no IPCA (art. 389, parágrafo único do CC).

Conforme tese jurídica fixada sob o rito dos recursos repetitivos no **Tema nº 1.368 do STJ** (REsp 2.199.164/PR), a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil é a **Taxa SELIC quando não houver outro índice pactuado**. Por abranger concomitantemente a recomposição inflacionária e os juros moratórios, determina-se sua incidência isolada, vedada a cumulação autônoma com qualquer outro índice de correção monetária, evitando-se o *bis in idem*.

Por fim, diante do integral desprovimento do recurso do réu e do acolhimento do apelo adesivo do autor, incide a regra do art. 85, § 11, do CPC, impondo-se a majoração dos honorários advocatícios de sucumbência fixados em desfavor do banco para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

- Dispositivo:

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
628
Carimbado Eletronicamente

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de:

i) **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor, para:

a) Excluir do comando judicial a obrigação do Autor de devolução ou consignação do valor do empréstimo (afastando-se o item "D" da sentença);

b) Condenar o Réu à devolução **em dobro** das duas parcelas indevidamente descontadas em conta-salário, perfazendo o montante de **R$ 8.496,56**, acrescido de correção monetária pelo IPCA desde cada desembolso e juros de mora a partir da citação

c) Sanar o erro material no item "C" para constar a redação com a devida crase ("***restituir à parte autora***");

ii) **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu, de modo a estabelecer, na forma do entendimento consolidado no Tema 1.368 do STJ, que a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil é a Taxa SELIC quando não houver outro índice pactuado.

Considerando o parcial provimento do recurso do réu, deixo de majorar os honorários advocatícios, consoante a tese fixada pelo E. STJ no julgamento do tema nº 1.059.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ASSINADO DIGITALMENTE

Desembargador HUMBERTO DALLA

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
629
Carimbado Eletronicamente

RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ