



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0916965-49.2025.8.19.0001

APELANTE: BANCO AGIBANK S.A.

APELADA: MARIA IRZAMIR DA SILVA

ORIGEM: JUÍZO DE DIREITO DA 19ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL

RELATORA: DES. CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. CONTA CORRENTE E EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDOS PELA CONSUMIDORA. GOLPE DA CESTA BÁSICA. CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA CUJA AUTENTICIDADE NÃO FOI COMPROVADA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEMA 1.061 DO STJ. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM AOS PARÂMETROS DA CÂMARA. REPETIÇÃO EM DOBRO DEVIDA. IMPOSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexistência de contrato de empréstimo consignado, determinou a restituição dos valores descontados e condenou ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de fraude praticada por terceiro mediante utilização indevida dos dados da consumidora.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

2. A autora negou a contratação e impugnou a autenticidade dos documentos apresentados pela instituição financeira, que não comprovou a regularidade da contratação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há quatro questões em discussão: (i) a comprovação da autenticidade da contratação impugnada; (ii) a alegação de culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro; (iii) a configuração e extensão do dano moral; e (iv) o modo de restituição dos valores descontados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Incide o Código de Defesa do Consumidor nas relações entre consumidores e instituições financeiras, nos termos da Súmula nº 297 do STJ.

5. A autora, ao negar a contratação, é equiparada a consumidora, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme o art. 14 do CDC.

6. O ônus de comprovar a autenticidade da contratação recai sobre a instituição financeira, nos termos do Tema 1.061 do STJ, do qual não se desincumbiu.

7. Os documentos apresentados pela instituição financeira são unilaterais e não comprovam a manifestação de vontade da consumidora, inexistindo prova de validação biométrica ou de identificação do aparelho utilizado.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

8. Não há elementos que vinculem a autora ao negócio jurídico, sendo o canal de contratação e o endereço eletrônico divergentes dos informados pela consumidora.

9. A fraude praticada por terceiro configura fortuito interno, não afastando a responsabilidade da instituição financeira, conforme Súmula nº 479 do STJ e Tema 466 do STJ.

10. Não se sustenta a alegação de culpa exclusiva da vítima, pois não há prova de que a consumidora tenha fornecido senhas ou acesso a aplicativos.

11. A movimentação dos valores creditados, com transferências rápidas e múltiplos destinatários, evidencia falha na segurança da instituição financeira.

12. Configurada a falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de inexistência do contrato, a restituição dos valores descontados e a indenização por dano moral.

13. O dano moral decorre das circunstâncias concretas, superando o mero aborrecimento, diante da abertura de conta e descontos indevidos em benefício previdenciário.

14. Reduz-se o valor da indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, em atenção à razoabilidade, proporcionalidade, isonomia e precedentes da Câmara.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

15. A restituição dos valores descontados deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois não houve engano justificável.

16. Descabe compensação de valores, pois a autora não se beneficiou do numerário, desviado por terceiros.

17. A redução do valor da indenização não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula nº 326 do STJ.

18. Não cabe majoração de honorários, pois o recurso foi parcialmente provido apenas quanto ao valor do dano moral, conforme Tema 1.059 do STJ..

IV. DISPOSITIVO

12. Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00, mantida a sentença nos demais termos.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº 0916965-49.2025.8.19.0001, em que figura como apelante BANCO AGIBANK S.A. e como apelada MARIA IRZAMIR DA SILVA.

ACORDAM os Desembargadores da Quinta Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em conhecer do recurso e decidir, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Na forma permissiva do art. 164, § 4º, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal, adota-se o relatório do juízo sentenciante, assim redigido (id. 239509764):

“Trata-se de demanda ajuizada por MARIA IRZAMIR DA SILVA em face de BANCO AGIBANK S.A., objetivando a declaração de inexistência de negócio jurídico, cumulada com pedidos de indenização por danos morais e devolução em dobro de valores.

A autora alega, em síntese, que foi vítima de fraude perpetrada por terceiro (“golpe da cesta básica”), que se utilizou de seus dados pessoais e de uma foto de seu rosto para, sem seu conhecimento ou consentimento, abrir uma conta corrente e contratar um empréstimo consignado e um crédito pessoal junto à instituição financeira ré. Afirma que os valores foram creditados na referida conta e imediatamente transferidos via PIX para terceiros desconhecidos, e que vem sofrendo descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

O réu apresentou defesa (Id. 221620377), arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e impugnando a gratuidade de justiça. No mérito, sustentou a regularidade e validade da contratação, que teria sido realizada por meio digital seguro, com autenticação por biometria facial e senha pessoal. Atribuiu a responsabilidade pelo evento à culpa exclusiva da autora ou de terceiro, afastando seu dever de indenizar. Pugnou pela improcedência total dos pedidos.

A decisão de Id. 224385137 deferiu a gratuidade de justiça à autora e indeferiu o pedido de tutela de urgência, por entender necessária maior dilação probatória. Na mesma oportunidade, deu o réu por citado e determinou a intimação das partes para especificarem as provas que pretendiam produzir.

A autora interpôs agravo de instrumento ao Id 226987493. A autora apresentou réplica (Id. 226988045), rechaçando as preliminares e reiterando os termos da inicial, reforçando a tese de falha na prestação do serviço e a responsabilidade objetiva do banco.

Intimado a especificar provas, o réu (Id. 227072916) informou não ter interesse na produção de outras provas e requereu o julgamento antecipado da lide. A autora, por sua vez, protestou genericamente em réplica por prova documental superveniente.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

É o relatório. Decido.

O feito está maduro para sentença, tendo em vista que as partes dispensaram a produção de novas provas, requerendo o réu o julgamento antecipado da lide, sendo a prova documental suficiente para o deslinde da controvérsia.

Inicialmente, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu. A referida questão processual se confunde com o mérito e, com base na teoria da asserção, deve ser analisada à luz das alegações contidas na petição inicial. A autora imputa à instituição financeira uma falha na prestação de seus serviços, que teria permitido a ocorrência da fraude. A verificação da existência ou não dessa falha e da consequente responsabilidade do réu é a matéria central da demanda. Assim, sendo o réu a instituição onde o contrato fraudulento foi celebrado e os descontos originados, sua pertinência subjetiva para figurar no polo passivo é manifesta.

No mérito, a controvérsia cinge-se a verificar a validade do negócio jurídico impugnado pela autora e a eventual responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos alegados.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, conforme Súmula 297 do STJ, o que atrai a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, respondendo pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

Ademais, a jurisprudência pátria, consolidada na Súmula 479 do STJ, estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

A autora nega veementemente ter contratado qualquer produto ou serviço do banco réu, narrando uma situação de fraude conhecida como "golpe da cesta básica", na qual um terceiro, de posse de seus dados e de uma foto de seu rosto, teria realizado a contratação em seu nome. Junta, para tanto, o respectivo registro de ocorrência policial (Id. 214227680) e os extratos que demonstram o crédito dos valores e sua imediata pulverização para contas de terceiros (Id. 214227679).





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O banco réu, por sua vez, defende a regularidade da transação, afirmando que foi realizada por meio digital, com validação por biometria facial e assinatura eletrônica mediante senha. Sustenta a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A questão do ônus probatório, nesses casos, foi definitivamente pacificada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema Repetitivo 1.061, que fixou a tese de que, impugnada a autenticidade da contratação, "caberá à instituição financeira o ônus de provar a autenticidade".

Nesse passo, a documentação trazida pelo réu, embora demonstre a formalização de um contrato por via digital ("Trilha de Auditoria" - Id. 221620385), é insuficiente para comprovar a manifestação de vontade da autora. Tais registros sistêmicos demonstram que um procedimento foi seguido, mas não são capazes de afastar a verossímil alegação de fraude, na qual um terceiro se passou pela consumidora.

Releva notar que o contrato não está assinado, não há prova de uso de biometria na contratação, a assinatura ao Id 221620383 nada informa, senão o IP de origem, e o documento de transferência bancária do valor obtido não indica sequer a modalidade de transferência (na boca do caixa, em terminal de autoatendimento, por PIX etc.) – v. Id 221620386.

O banco, assim, não demonstrou minimamente a contratação pela parte autora, que descreveu, inclusive, a fonte da fraude (golpe da cesta básica). Releva notar que, em tal golpe, não há nenhuma contribuição da vítima para a fraude bancária, senão a autorização de fotografia de sua identidade civil. Não há acesso a aplicativo, pedido de senha, assinatura em documentos, etc.

O dever de segurança, inerente à atividade bancária, impõe à instituição o ônus de desenvolver mecanismos capazes de identificar e coibir fraudes dessa natureza, que visam especialmente consumidores hipervulneráveis, como idosos.

A fraude praticada por terceiro não rompe o nexo de causalidade, pois se caracteriza como fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade bancária. A Súmula 479 do STJ é clara ao imputar a responsabilidade objetiva à instituição financeira nesses casos. Portanto, a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prospera, pois cabia ao banco garantir a segurança do processo de contratação, o que, evidentemente, não ocorreu.

Declarada a inexistência do negócio jurídico por vício de consentimento, a conta corrente aberta e os contratos de empréstimo a ela vinculados são nulos, e, por conseguinte, os descontos efetuados no benefício previdenciário da autora são indevidos.

Quanto ao dano moral, este se configura in re ipsa. A angústia, a insegurança e a frustração vivenciadas por uma pessoa idosa ao descobrir uma dívida que não contraiu e ao ter parte de sua verba alimentar, essencial à sua subsistência, retida mensalmente, extrapolam em muito o mero dissabor cotidiano. Trata-se de violação direta à sua dignidade e tranquilidade. Considerando as circunstâncias do caso, a condição das partes e o caráter pedagógico-punitivo da medida, fixo a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor que se mostra razoável e proporcional.

Por fim, no que tange à repetição do indébito, o parágrafo único do art. 42 do CDC determina a devolução em dobro do valor pago indevidamente. Conforme entendimento do STJ (EAREsp 676.608/RS), a restituição em dobro é cabível quando a cobrança é contrária à boa-fé objetiva, não se exigindo a comprovação de dolo ou má-fé. No caso, a falha do banco em seu dever de segurança, permitindo a contratação fraudulenta, caracteriza a violação da boa-fé, não havendo que se falar em engano justificável. Portanto, os valores descontados do benefício da autora devem ser restituídos em dobro.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado, nos termos do art. 487, I do CPC, para:

- a) declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes, consubstanciada na conta corrente nº 133012702, agência 0001, do Banco Agibank S.A., e nos contratos a ela vinculados, em específico a Cédula de Crédito Bancário nº 1520540481 e o crédito pessoal correlato;
- b) condenar o réu a restituir à autora, em dobro, todos os valores descontados de seu benefício previdenciário a título do contrato ora declarado inexistente, corrigidos monetariamente pelo índice da CGJ/RJ desde cada desconto indevido e unicamente pela SELIC a contar da citação;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

c) condenar o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescida de juros de mora na taxa legal a contar da citação, e corrigido unicamente pela SELIC a partir da data desta sentença.

Dada a cognição exauriente formada, reputo presente a probabilidade do direito autoral alegado, bem como o risco ao resultado útil do processo caso se tenha de aguardar o trânsito em julgado para prestação da tutela específica atribuída, razão pela qual DEFIRO A TUTELA PROVISÓRIA e DETERMINO ao demandado que se abstenha de efetuar novos descontos no benefício previdenciário da autora referentes ao contrato nº 1520540481, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena da incidência de multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por cada desconto indevido realizado, limitada, inicialmente, à quantia de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Condeno a parte ré ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação (danos materiais e morais), nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Transitada em julgado, nada sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se, remetendo à central de arquivamento, se necessário.”

Inconformado, o réu interpôs apelação (id. 244784734) sustentando, em síntese, que a contratação se deu por meio digital, mediante aplicativo e autenticação por biometria, sendo válida a assinatura eletrônica; que o evento decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de fato exclusivo de terceiro, o que romperia o nexo de causalidade; que não há dano moral indenizável e, subsidiariamente, que o valor arbitrado deve ser reduzido; e que a repetição do indébito há de ser simples, ante o engano justificável, com base de cálculo limitada ao excedente apurado após a compensação com o valor creditado em conta. Requer o provimento do recurso para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O recurso foi interposto tempestivamente e com o regular recolhimento do preparo, conforme certidão de id. 259503801.

A apelada, em contrarrazões (id. 274330458), pugna pela manutenção integral da sentença, sustentando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a insuficiência da biometria facial como prova da manifestação de vontade, a configuração do dano moral e o acerto da repetição em dobro.

As contrarrazões foram apresentadas no prazo legal, conforme certidão de id. 274749062.

É o relatório.

VOTO

Conhece-se do recurso, porquanto presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

A controvérsia devolvida a esta instância cinge-se à análise de quatro pontos: a comprovação da autenticidade da contratação impugnada pela consumidora; a alegada culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro; a configuração e a extensão do dano moral; e o modo de restituição dos valores descontados.

Cuida-se de relação de consumo, incidindo o enunciado nº 297 da súmula do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Como a autora nega a existência de qualquer vínculo com a instituição financeira, sua condição é de consumidora por equiparação, na forma do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a responsabilidade objetiva



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prevista no art. 14 do mesmo diploma, fundada na teoria do risco do empreendimento.

Impugnada a autenticidade da contratação, o ônus de comprová-la recai sobre a instituição financeira, conforme a tese vinculante firmada no Tema 1.061 do STJ, assim redigida:

“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).”

O apelante não se desincumbiu desse encargo.

A prova por ele produzida resume-se à cédula de crédito bancário, ao dossiê de trilha de auditoria (id. 221620385), ao registro de assinatura (id. 221620383) e a um comprovante interno de transferência (id. 221620386), todos documentos de produção unilateral.

Mais do que insuficientes, tais registros contrariam a própria tese defensiva. Embora a contestação e as razões recursais sustentem que a contratação foi validada por biometria facial, o dossiê apresentado não registra qualquer captura biométrica, limitando-se a consignar aceite por confirmação de senha.

Nele constam ainda como não disponíveis a latitude e a longitude da operação e como indefinidos o sistema operacional e o navegador utilizados, sem nenhuma identificação do aparelho.

Não há, portanto, elemento capaz de vincular a manifestação de vontade à pessoa da consumidora.

Soma-se a isso que o canal de contratação registrado é o telefone celular cadastrado na conta impugnada, precisamente o número que a autora afirma desconhecer, e que o endereço eletrônico lançado na cédula de crédito bancário não corresponde ao declinado na petição inicial.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registre-se, ademais, que toda a originação da operação, da coleta de dados à efetivação, transcorreu em pouco mais de nove minutos.

Não é demais observar que o próprio apelante invocou, em sua defesa, a Instrução Normativa INSS nº 138/2022, que tornou obrigatório o reconhecimento biométrico na averbação do crédito consignado. A norma por ele invocada é justamente a que evidencia a falha, pois a biometria que afirma ter colhido não foi demonstrada nos autos.

Acresce que, intimado a especificar provas, o réu declarou expressamente não ter interesse na produção de outras provas, documental, testemunhal ou pericial, e requereu o julgamento antecipado da lide (id. 227072916). Precluiu, assim, a via probatória que a tese vinculante lhe franqueava, não podendo agora transferir à consumidora as consequências da ausência de perícia.

Registre-se, por fim, que não veio aos autos qualquer documento relativo à abertura da conta corrente nº 133012702 nem à liberação do crédito pessoal igualmente impugnado, o que reforça a ausência de lastro da relação jurídica.

Afastada a comprovação da contratação, não se sustenta a alegação de culpa exclusiva da vítima. A tese de que a apelada teria compartilhado senhas, telas ou credenciais foi afirmada sem qualquer suporte probatório, e a narrativa dos autos aponta em sentido diverso, pois a conduta atribuída à consumidora esgotou-se em permitir que terceiro fotografasse o seu documento de identidade e o seu rosto, sem entrega de senha, sem acesso a aplicativo e sem assinatura de instrumento.

Cuida-se, pois, de fraude praticada por terceiro no âmbito das operações bancárias, hipótese de fortuito interno, que não rompe o nexo de causalidade e não configura a excludente do art. 14, § 3º, inciso II, da Lei nº





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

8.078/1990. Incidem o enunciado nº 479 da súmula do Superior Tribunal de Justiça e a tese firmada no Tema 466 daquela Corte.

Não se desconhece a orientação que afasta a responsabilidade da instituição financeira quando o próprio consumidor, induzido por terceiro, executa as operações questionadas. A hipótese dos autos, contudo, é distinta, pois não foi a consumidora quem contratou ou movimentou a conta, e sim terceiro que se fez passar por ela perante o fornecedor, o que desloca a questão para o dever de identificação e de segurança da instituição.

Acrescente-se que os valores creditados foram integralmente transferidos, por Pix, a três destinatários diversos, em poucos dias, movimentação manifestamente incompatível com o perfil de titular de benefício previdenciário, sem que o apelante demonstrasse ter adotado qualquer medida de detecção ou de bloqueio.

Nesse sentido, colaciona-se precedente desta Egrégia Quinta Câmara de Direito Privado, na mesma linha de compreensão:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA CESTA BÁSICA”). EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO RECONHECIDOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência de contratos de empréstimo consignado fraudulentos, determinar a restituição simples dos valores descontados e condenar ao pagamento de indenização por danos morais, em razão de fraude praticada por terceiros mediante utilização indevida dos dados da autora, pessoa idosa.

II. Questão em discussão

2. A questão em discussão consiste em saber: (i) se há interesse de agir diante da ausência de prévio requerimento administrativo; (ii) se a instituição financeira deve ser responsabilizada por contratos firmados mediante fraude de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

terceiros; (iii) se são devidos restituição de valores e indenização por danos morais; e (iv) se o quantum indenizatório fixado deve ser reduzido.

III. Razões de decidir

3. A pretensão resistida resta caracterizada pela contestação apresentada, sendo desnecessário o prévio requerimento administrativo, o que afasta a preliminar de ausência de interesse de agir.

4. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

5. A fraude praticada por terceiros configura fortuito interno, não afastando a responsabilidade da instituição financeira, nos termos da Súmula nº 479 do STJ.

6. Incumbe ao banco comprovar a regularidade da contratação, ônus do qual não se desincumbiu, especialmente diante da impugnação da autenticidade dos contratos e ausência de prova idônea da manifestação de vontade da consumidora.

7. Evidenciada falha na prestação do serviço, impõe-se a declaração de inexistência dos contratos e a restituição dos valores indevidamente descontados.

8. O dano moral decorre dos transtornos suportados pela autora, pessoa idosa, em virtude dos descontos indevidos em seu benefício previdenciário, sendo adequada a fixação em R\$ 5.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

9. Inviável a compensação de valores, uma vez que a autora não se beneficiou dos valores do empréstimo, apropriados por terceiros.

IV. Dispositivo e tese

10. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: '1. A fraude praticada por terceiros em operações bancárias configura fortuito interno e não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. A ausência de comprovação da contratação válida impõe a declaração de inexistência do débito e a restituição dos valores indevidamente descontados. 3. Descontos indevidos em benefício previdenciário configuram dano moral indenizável, cujo valor deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.'"

(0810278-18.2025.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 05/05/2026 - QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL))





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Configurada a falha na prestação do serviço, o dano moral se extrai das circunstâncias concretas dos autos, e não de simples presunção. A apelada teve conta corrente aberta em seu nome sem qualquer consentimento, viu-se vinculada a empréstimo consignado que não contratou e passou a suportar, sobre o seu benefício previdenciário, o desconto mensal da parcela de R\$ 485,81 prevista na cédula, verba destinada à própria subsistência. O quadro atinge a tranquilidade e a dignidade da consumidora e supera com folga o dissabor cotidiano.

Merece acolhida, contudo, o pedido subsidiário de redução. No precedente acima transcrito, versando o mesmo golpe, com consumidora igualmente idosa e descontos indevidos em benefício previdenciário, esta Egrégia Câmara reputou adequada a compensação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Em atenção à isonomia e à segurança jurídica, e observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, reduz-se a compensação por dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os consectários tal como fixados na origem.

Quanto à forma de restituição, também não assiste razão ao apelante. A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça firmou, no julgamento dos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, que a repetição em dobro prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor independe da demonstração de má-fé, bastando que a cobrança indevida traduza conduta contrária à boa-fé objetiva, com modulação de efeitos para os indébitos cobrados após 30 de março de 2021.

Na hipótese, os descontos tiveram início com o vencimento da primeira parcela, em 8 de janeiro de 2025, sendo integralmente posteriores ao marco da modulação. E não há falar em engano justificável, pois a cobrança se apoiou em contrato cuja autenticidade a instituição financeira não logrou comprovar, situação que não se confunde com o equívoco escusável.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Igualmente descabida a compensação postulada. O numerário liberado não ingressou no patrimônio da apelada, porquanto creditado em conta corrente que a sentença declarou inexistente e, dali, imediatamente desviado por terceiros. Admitir o abatimento significaria transferir à consumidora o prejuízo decorrente da falha do próprio fornecedor.

A redução do valor da compensação não acarreta sucumbência recíproca, na forma do enunciado nº 326 da súmula do Superior Tribunal de Justiça, permanecendo íntegra a condenação do réu ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados na sentença.

Por outro lado, provido em parte o recurso, ainda que apenas quanto ao valor do dano moral, descabe a majoração de honorários prevista no art. 85, § 11, do CPC, na forma do Tema 1.059 do Superior Tribunal de Justiça.

Ante o exposto, **VOTO** por CONHECER DO RECURSO E DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO, tão somente para reduzir a compensação por dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantida escorreita a sentença em seus demais termos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA
Desembargadora Relatora