Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
463
Carimbado Eletronicamente

Apelação Cível nº 0045340-18.2018.8.19.0038
Apelante: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
Apelado: VITOR DUARTE DE ALMEIDA RAMOS
Relatora: Desembargadora FERNANDA XAVIER

DECISÃO MONOCRÁTICA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO E ADIANTAMENTO DE DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO NÃO RECONHECIDOS PELO CONSUMIDOR. PERÍCIA FONÉTICA QUE ATESTA A INAUTENTICIDADE DA GRAVAÇÃO TELEFÔNICA APRESENTADA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DAS DEMAIS OPERAÇÕES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES. IMPOSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

I - Caso em Exame

1. Trata-se de ação indenizatória na qual o autor impugna contrato de empréstimo, contrato de adiantamento de décimo terceiro salário e saques realizados em sua conta corrente, sustentando que as operações foram celebradas mediante fraude, sem sua anuência.

2. Sentença que rejeitou as preliminares de decadência e inépcia da petição inicial, declarou a nulidade das contratações, condenou a instituição financeira ao ressarcimento dos prejuízos materiais, ao pagamento de indenização por danos morais e afastou a compensação dos valores disponibilizados em decorrência das operações impugnadas.

FERNANDA XAVIER DE BRITO:20757 Assinado em 23/07/2026 10:35:57
Local: GAB. DES(A) FERNANDA XAVIER DE BRITO

3. Apelação interposta pela instituição financeira.

II - Questão em Discussão

4. Cinge-se a controvérsia em verificar a regularidade das operações bancárias impugnadas, a ocorrência de fraude apta a caracterizar falha na prestação do serviço, bem como as consequências jurídicas decorrentes, especialmente quanto à restituição dos valores, à compensação pretendida pela instituição financeira e à condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

III - Razões de Decidir

5. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC.

6. Perícia fonética realizada sob o crivo do contraditório que concluiu que a voz constante da gravação apresentada pela instituição financeira não pertence ao autor, não tendo sido produzidos elementos técnicos aptos a infirmar o laudo pericial.

7. Ausência de comprovação da regularidade da contratação do adiantamento de décimo terceiro salário e dos saques subsequentes, diante da inexistência de registros técnicos suficientes à demonstração da autenticidade das operações.

8. Fraude perpetrada no âmbito da atividade bancária que configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

9. Correta a condenação ao ressarcimento dos danos materiais, sendo incabível a compensação dos valores disponibilizados em decorrência de operações reconhecidamente fraudulentas.

10. Dano moral configurado **in re ipsa**, sendo adequado o montante indenizatório fixado na sentença, em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, não

incidindo a hipótese excepcional de revisão prevista na Súmula nº 343 deste Tribunal.

IV- Dispositivo

11. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: arts. 319, 330, 373, II, 429, II, 479 e 85, §11, do CPC; arts. 14, 26 e 27 do CDC; Súmulas 297 e 479 do STJ; Súmula 343 do TJRJ.

Jurisprudência relevante citada: TJRJ - 0816835-19.2023.8.19.0002 – APELAÇÃO. Des(a). LEILA SANTOS LOPES - Julgamento: 15/07/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL); 0023759-14.2021.8.19.0208 – APELAÇÃO. Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 10/07/2026 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL).

RELATÓRIO

Trata-se de ação de reparação por danos materiais e morais proposta por **VITOR DUARTE DE OLIVEIRA RAMOS** em face de **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**

Na petição inicial, o autor narrou que é correntista da instituição financeira ré, sendo titular da conta corrente nº 01.016185-6, agência 2093, na qual recebe sua remuneração. Sustentou que, em agosto de 2014, foi surpreendido com o bloqueio de sua conta corrente e, ao procurar esclarecimentos junto ao banco, foi informado de que a restrição decorria da realização de sucessivos saques.

Afirmou que, na ocasião, tomou conhecimento da existência de dois contratos que jamais celebrou: **(i)** o contrato de empréstimo nº 320000269900, firmado em 21/08/2014, no valor de R$ 5.600,00 (cinco mil e seiscentos reais), a ser amortizado em 39 parcelas de R$ 393,64 (trezentos e noventa e três reais e sessenta e quatro centavos); **(ii)** e o contrato de adiantamento de décimo terceiro

salário nº 320000269970, celebrado em 22/08/2014, no valor de R$ 840,00 (oitocentos e quarenta reais), com vencimento em 15/09/2014, no montante de R$ 854,77 (oitocentos e cinquenta e quatro reais e setenta e sete centavos). Relatou que, após o crédito desses valores em sua conta, foram efetuados cinco saques, nos dias 21, 22 e 25 de agosto de 2014, totalizando R$ 8.290,00 (oito mil, duzentos e noventa reais), operações que igualmente afirma não ter realizado nem autorizado.

Asseverou que comunicou imediatamente a irregularidade ao banco, esclarecendo que desconhecia tanto as contratações quanto os saques, mas que a instituição financeira manteve ativos os contratos e exigiu o pagamento das respectivas parcelas, as quais afirma ter quitado integralmente. Acrescentou que, em razão de os saques terem superado o valor dos créditos decorrentes dos contratos, sua conta permaneceu com saldo negativo, circunstância que o obrigou a realizar três depósitos de R$ 1.100,00 (mil e cem reais), obtidos mediante empréstimo de terceiros, para recompor o saldo e viabilizar o recebimento integral de sua remuneração.

Assim, requereu a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos prejuízos materiais suportados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 15.000,00 (quinze mil reais), ao fundamento de que houve falha na prestação do serviço bancário, caracterizada pela contratação fraudulenta de operações de crédito e pela realização de saques por terceiros. Pleiteou, ainda, os benefícios da gratuidade de justiça.

Em decisão de fls. 73/74, foi deferido o benefício da gratuidade de justiça e designada audiência de conciliação, determinando-se a citação da instituição financeira para comparecimento ao ato e apresentação de contestação, caso frustrada a autocomposição.

Realizada audiência de conciliação, restou infrutífera a tentativa de composição. Na oportunidade, o patrono da parte ré informou possuir provas a serem produzidas em audiência de instrução e julgamento, ao passo que o patrono da parte autora consignou que apresentaria réplica no prazo legal (fl. 173).

Contestação apresentada pelo Banco Santander, às fls. 175/188, na qual sustentou, preliminarmente, a decadência da pretensão, argumentando que a parte autora somente teria impugnado as operações bancárias aproximadamente quatro anos após sua realização, incidindo o prazo previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor. Alegou, ainda, comportamento contraditório do demandante, afirmando que a demora no ajuizamento da demanda afastaria a alegação de efetiva ocorrência dos danos narrados.

No mérito, defendeu a regularidade das operações impugnadas, sustentando que os saques e o contrato de adiantamento de décimo terceiro salário foram realizados mediante utilização do cartão físico dotado de chip e da senha pessoal e intransferível do correntista, circunstância que afastaria a responsabilidade da instituição financeira por evidenciar culpa exclusiva do consumidor. Afirmou que o contrato de empréstimo nº 320000269900 foi regularmente celebrado por meio de atendimento telefônico, cuja gravação de áudio seria anexada aos autos, destacando que, durante a ligação, teriam sido confirmados dados pessoais do correntista e expressamente solicitada a contratação do crédito. Aduziu, ainda, que os valores contratados foram efetivamente creditados na conta corrente do autor e posteriormente utilizados, inexistindo vício ou fraude na contratação. Ao final, pugnou pela improcedência integral dos pedidos. Juntou, para tanto, documentos bancários, dentre eles extratos relativos à contratação e evolução do financiamento, bem como histórico de amortização das parcelas do empréstimo (fls. 189/193).

Em réplica (fls. 272/274), o autor reiterou integralmente os fundamentos expendidos na petição inicial. Rebateu a preliminar de decadência, sustentando que a hipótese versa sobre fato do serviço, submetendo-se ao prazo prescricional previsto no artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor, e não ao prazo decadencial do artigo 26 do mesmo diploma. Também impugnou a alegação de comportamento contraditório, afirmando que a eventual demora no ajuizamento da ação não convalida a ilicitude da conduta imputada ao réu.

Quanto ao mérito, sustentou que o banco não apresentou contrato assinado relativo a qualquer das operações impugnadas e que os documentos unilateralmente produzidos não constituem prova suficiente da regularidade das contratações. Argumentou, ainda, que jamais negou que os valores ingressaram em sua conta corrente, mas esclareceu que justamente tais créditos foram imediatamente sacados por terceiros, razão pela qual a simples demonstração do crédito dos valores não afasta a fraude alegada.

Posteriormente, a instituição financeira informou pretender apresentar a mídia contendo a gravação telefônica da contratação do empréstimo, requerendo o acautelamento do respectivo CD em cartório, bem como a designação de audiência de instrução e julgamento para produção de prova oral, inclusive com o depoimento pessoal do autor (fl. 281).

Sobreveio decisão de saneamento (fl. 289), por meio da qual o Juízo indeferiu a produção de prova oral, por reputá-la desnecessária ao deslinde da controvérsia, deferindo, contudo, o acautelamento da mídia em cartório e determinando a posterior abertura de vista à parte autora para manifestação em observância ao contraditório.

Certidão cartorária consignando o efetivo acautelamento da mídia apresentada pela instituição financeira (fl.300).

Manifestação do autor à fl. 324, informando ter tido acesso ao conteúdo da gravação e reafirmando que não realizou a contratação nela retratada. Declarou não reconhecer como sua a voz constante do áudio. Diante disso, requereu a produção de prova pericial técnica destinada à comparação e verificação da autenticidade da voz constante da gravação apresentada pelo banco.

Em seguida, o Juízo de origem deferiu a produção de prova pericial, nomeando perito especializado para aferição da autenticidade da gravação telefônica apresentada pela instituição financeira, fixando honorários periciais e

determinando às partes a apresentação de quesitos e indicação de assistentes técnicos (fls. 327/328).

Em prosseguimento, o réu apresentou quesitos para a realização da prova pericial, informando que não pretendia indicar assistente técnico (fls. 339/340). Da mesma forma, o autor apresentou quesitos, informando que também não indicaria assistente técnico e que, por ser beneficiário da gratuidade de justiça, não se opunha ao arbitramento dos honorários periciais (fls. 349/350).

Foi apresentado laudo pericial pelo **expert** nomeado pelo Juízo (fls. 371/385), Osias Fragoso Silvares, cujo objeto consistiu na análise do arquivo de áudio disponibilizado nos autos, correspondente à gravação telefônica supostamente referente à contratação do empréstimo discutido na demanda, a fim de verificar se a voz ali registrada pertencia ao autor, bem como apurar a existência de eventuais cortes, montagens, inserções, exclusões ou qualquer outro tipo de adulteração do conteúdo. Para a realização dos trabalhos, o perito realizou diligência nas dependências do SEJUD/TJRJ para coleta do padrão vocal do autor e registro fotográfico de seus documentos originais.

No exame comparativo das vozes, o perito destacou a existência de divergências relevantes entre a voz padrão do autor e aquela constante da gravação impugnada. Assinalou diferenças quanto ao **pitch**, ao tipo de voz, à velocidade da fala e aos marcadores linguísticos empregados pelos interlocutores, registrando, dentre outros aspectos, que o autor apresentava voz fluida, emissão mais grave e determinadas formas de pronúncia que não se repetiam na voz questionada, a qual se caracterizava por voz comprimida, velocidade aumentada, alterações fonéticas, supressão de segmentos sonoros e utilização de expressões inexistentes na fala do demandante. Acrescentou que as análises espectrográficas evidenciaram inconsistências na formação gráfica da frequência, intensidade, formantes, ondas sonoras e tempo de fala, bem como divergências em diversos trechos comparados.

Ao final, o **expert** concluiu que não foram identificados indícios de edição, inserção, remontagem ou qualquer adulteração no arquivo de áudio, reputando-o

autêntico. Todavia, após os exames perceptivo-auditivos e acústicos, afirmou que as vozes confrontadas não pertenciam ao mesmo interlocutor, concluindo que a voz constante da gravação questionada não foi produzida pelo autor Vitor Duarte de Oliveira Ramos. Em resposta aos quesitos formulados pelas partes, reiterou que a conversação era audível e compreensível, inexistiam vestígios de adulteração do arquivo, tendo sido empregados equipamentos e **softwares** específicos para filtragem, análise acústica e espectrográfica, reafirmando, por fim, que a voz constante da gravação não pertencia ao autor.

Intimado a se manifestar acerca do laudo, o Banco Santander (Brasil) S.A. sustentou, em síntese, que as conclusões periciais evidenciariam que eventual falsificação não seria perceptível por uma pessoa comum, razão pela qual seu preposto também não teria condições de identificar a fraude, afirmando ter igualmente figurado como vítima da atuação de terceiro. Alegou que a contratação observou os procedimentos internos da instituição financeira, com liberação do crédito em conta bancária vinculada ao CPF do autor, inexistindo conduta negligente de sua parte. Defendeu, ainda, que o magistrado não se encontrava vinculado ao laudo pericial, sustentando que os demais elementos constantes dos autos demonstrariam a regularidade da operação, notadamente porque o valor do empréstimo foi creditado em conta de titularidade do demandante, inexistindo plausibilidade na hipótese de terceiro contratar empréstimo em nome do autor para depósito na própria conta deste. Ao final, requereu a designação de audiência de instrução para colheita do depoimento pessoal do demandante.

O autor, igualmente intimado, manifestou-se no sentido de que o laudo pericial corroborava integralmente a tese deduzida na petição inicial, ressaltando que o expert concluiu, de forma categórica, que a voz constante da gravação apresentada pela instituição financeira não fora produzida pelo demandante, circunstância que, segundo alegou, demonstraria a inexistência da contratação impugnada.

Sobreveio decisão homologando o laudo pericial, indeferindo a produção de novas provas, com fundamento no artigo 370, parágrafo único, do Código de

Processo Civil, e declarando encerrada a instrução, determinando a remessa dos autos ao Grupo de Sentenças (fls. 405/406).

Foi proferida sentença, às fls. 425/428, julgando procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

> **"Eis o relatório. Decido. DAS PRELIMINARES DE DECADÊNCIA E INÉPCIA DA INICIAL. O réu arguiu a preliminar de decadência com base no art. 26, §1º do CDC. Não assiste razão ao réu, eis o que o prazo decadencial por ele suscitado, aquele previsto no art. 26, §1º do CDC, não se aplica ao presente caso, em que se discutem cobranças bancárias, a teor da súmula 477 do STJ: "A decadência do art. 26 do CDC não é aplicável à prestação de contas para obter esclarecimentos sobre cobrança de taxas, tarifas e encargos bancários." Portanto, rejeito a preliminar. Também rejeito a preliminar de inépcia da inicial por não vislumbrar o comportamento contraditório apontado pelo réu. A inicial descreve de forma satisfatória a causa de pedir e não cabe atribuir à parte autora um comportamento contraditório por não ter protocolado a presente ação no momento que o réu entende como sendo devido. DO MÉRITO Não havendo demais preliminares a enfrentar e presentes as condições para o regular exercício do direito de ação, bem como os pressupostos de constituição e desenvolvimento válido do processo, passo diretamente ao exame do mérito. No mérito, a relação jurídica em foco rege-se pelas disposições protetivas do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que a requerida se enquadra no conceito de fornecedora, à vista do art. 3º, caput e § 2º, e do art. 22 do CDC, e a parte autora caracteriza-se como consumidora, a teor do art. 2º, caput,**

do referido Diploma. ???? O autor questiona três movimentações financeiras em sua conta corrente: um empréstimo consignado no valor de R$ 5.600,00 (cinco mil e seiscentos reais), contratado no dia 21/08/2014 (contrato n. 320000269900), a ser pago em 39 parcelas de R$ 393,64 (trezentos e noventa e três reais e sessenta e quatro centavos); um adiantamento de 13º salário, no valor de R$ 840,00 (oitocentos e quarenta reais), a ser pago em parcela única no dia 15/09/2014 (contrato n. 320000269970), no valor de R$ 854,77 (oitocentos e cinquenta e quatro reais e setenta e sete centavos); bem como saques de seu cheque especial no valor de R$ 1.850,00 (mil oitocentos e cinquenta reais), realizados entre os dias 21 e 25/08/2014. O ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes pertencia à parte ré, não sendo lícito compelir a parte autora a produzir prova de fato negativo. Em sua defesa, o réu alegou que as contratações foram devidamente realizadas pelo autor, sendo a contratação do empréstimo consignado realizada mediante contato telefônico, e a contratação do adiantamento do décimo terceiro diretamente no caixa eletrônico, com uso de cartão e senha pessoal. Compulsando os autos, verifico que a parte ré juntou mídia contendo o áudio da contratação supostamente realizada pelo autor através de contato telefônico. Quanto às demais operações questionadas, o réu não produziu qualquer prova que demonstrasse a regularidade da contratação. O autor impugnou o registro sonoro apresentado pelo réu e afirmou que não reconhecia como sendo sua a voz constante da mídia acautelada em cartório. Requerida pelo autor, foi realizada a prova técnica pericial de cujo laudo conclusivo do expert se extraem as seguintes conclusões: Após a individualização das informações na análise pericial, foi possível notar

divergências em alguns parâmetros das vozes confrontadas. A voz questionada é do tipo comprimida, que apresenta contração na região glótica, percebida auditivamente como voz tensa e entrecortada gerando um som sem projeção. A voz padrão do autor é do tipo fluida, apresenta uma emissão agradável, solta e relaxada, com tendência à frequência grave. Após criterioso exame, investigados elementos vocais e variedade linguística dos locutores, pode-se inferir que inexistem qualquer característica similar às vozes confrontadas. E afirmar que a voz do autor, identificada no arquivo de áudio "PADRÃO" NÃO está presente no arquivo de áudio da "VOZ QUESTIONADA". (...) Ao se analisar os segmentos fonéticos dos falantes, por meio da espectrografia, nota-se incoerência na formação gráfica da frequência e intensidade quando comparado entre os registros de voz questionada e padrão. (...) VII - DA CONCLUSÃO Após criterioso exame perceptivo-auditivo e analisando as qualidades gráficas acústicas nas vozes padrão e a questionada, pesquisando nestas os elementos vocais e realizados os exames de confronto, fundamentado nas significativas divergências constatadas, conclui-se não serem do mesmo interlocutor, indicando que a voz questionada não foi produzida pelo Autor VITOR DUARTE DE OLIVEIRA RAMOS. Saliento que, uma vez questionada a veracidade do documento, o ônus da prova acerca da sua validade cabe à parte que produziu o documento e não a quem alegou a falsidade. Inteligência do art. 429, II, do CPC/15. Nessa toada, tendo o perito reconhecido a incompatibilidade entre a voz do autor e a voz da pessoa que realizou a contratação junto ao réu, tem-se que parte ré não conseguiu comprovar a lisura na contratação de seus serviços. Assim, delineada a situação fática, importa

consignar ser objetiva a responsabilidade da instituição financeira por danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias, em razão do previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe: 'O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.'. Merece destaque, ainda, não se tratar a hipótese sub judice de fortuito externo: 'aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação' (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-25), porquanto a fraude noticiada nos autos está ligada à atividade desenvolvida pela instituição financeira, fazendo parte dos riscos do empreendimento, consubstanciando, assim, o denominado fortuito interno. Nessa linha de entendimento está o enunciado 479 do c. Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual 'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'. Vale, ainda, lembrar o julgamento do REsp 1.197.929/PR, sob a sistemática de recursos repetitivos, que sedimentou dita orientação: (...) Nesse contexto, cumpria ao banco demonstrar haver tomado, por seu setor financeiro, todas as cautelas necessárias a garantir a segurança dos dados de seus clientes, de modo a evidenciar que a fraude praticada ocorreu por injustificável falta de cautela do requerente, o que não aconteceu nos

autos. De igual forma, não se pode falar em excludente de responsabilidade do banco apelado, pois não há culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, mas sim verdadeira falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira que, em um primeiro momento, deixou de adotar as cautelas necessárias para impedir fraudes como a narrada nos autos. Inequívoca, portanto, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, na forma do citado art. 14 do CDC, quanto ao ato ilícito praticado por terceiros e que efetivamente causou prejuízos ao autor, devendo atender à obrigação de reparar os danos que a ele impôs (art. 927, do CC). Na hipótese, a falha na prestação do serviço enseja dano moral in re ipsa, pela mera ocorrência do fato danoso, em decorrência da invasão à vida financeira da parte autora. Ademais, a lesão aos direitos da personalidade restou devidamente configurada por meio da invasão à sua esfera financeira que lhe causou severos prejuízos de ordem econômica, notadamente por se tratar de cidadão que vive com parcos recursos. No que tange à fixação do quantum indenizatório, à míngua de critérios objetivos, deve o Juiz, valendo-se das regras de experiência e com elevada dose de bom senso, estabelecer o valor consentâneo com capacidade financeira das partes e ao grau de ofensa do ilícito, de tal forma que a quantia não seja irrisória, a ponto de menosprezar o dano sofrido, nem exagerada, tornando-se fonte de enriquecimento ilícito. Em atenção a tais parâmetros e a precedentes do e. TJRJ em casos semelhantes, arbitro a indenização em R$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tal quantia servirá, de um lado, para aplacar o constrangimento sofrido pela parte autora e, de outro, para alertar a ré a ter mais cuidado no desempenho do seu serviço, sem, contudo, fugir a razoabilidade. Ressalto, em tempo, que a condenação

relativa à compensação por danos extrapatrimoniais em valor inferior ao pleiteado não impõe, por si só, sucumbência recíproca nos termos dos verbetes 326 e 105, respectivamente, das súmulas de jurisprudência dominante do STJ e desta Corte. Dado o exposto, JULGO, pois, PROCEDENTES OS PEDIDOS formulados para: a) DECLARAR a nulidade dos contratos n. 320000269900 e n. 320000269970; b) CONDENAR o réu a ressarcir o autor por todos os valores pagos referentes aos contratos n. 320000269900 e n. 320000269970, corrigidos monetariamente desde o efetivo pagamento e acrescido de juros legais a contar da citação; c) CONDENAR o réu a ressarcir o autor no valor de R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), referente aos saques indevidamente realizados em sua conta corrente, entre os dias 21 e 25/08/2014, corrigidos monetariamente desde o efetivo desembolso e acrescido de juros legais a contar da citação; d) CONDENAR o réu ao pagamento de INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL no valor de R$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente a partir desta data (STJ, Súmula n. 362) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação (STJ, Súmula n. 54) em favor da parte autora; Condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação. Sentença registrada nesta data. Publique-se. Intimem-se. Com o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquive-se."

Inconformado, o réu interpôs recurso de apelação (fls. 433/440), reiterando, preliminarmente, as alegações de decadência e de inépcia da petição inicial. No mérito, sustentou, em síntese, que a sentença atribuiu valor absoluto ao laudo pericial, desconsiderando os demais elementos probatórios constantes dos

autos, especialmente a gravação telefônica, os comprovantes de crédito dos valores contratados e os extratos bancários que, segundo afirma, demonstrariam a regularidade das operações. Aduziu que a perícia fonética possuiria natureza meramente interpretativa, não sendo suficiente para afastar a validade da contratação. Alegou, ainda, inexistir falha na prestação do serviço, defendendo que eventual fraude configuraria fortuito externo, apto a excluir sua responsabilidade, bem como sustentou a ausência de dano moral indenizável e a impossibilidade de restituição dos valores creditados ao autor, sob pena de enriquecimento sem causa. Subsidiariamente, requereu a compensação dos valores disponibilizados ao demandante, a redução do quantum indenizatório e a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Em contrarrazões (fls. 449/456), o autor pugnou pelo desprovimento do recurso, sustentando o acerto da sentença. Defendeu a inaplicabilidade da decadência prevista no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de hipótese de fato do serviço, sujeita ao prazo prescricional do artigo 27 do mesmo diploma legal, bem como afastou a alegação de inépcia da inicial. No mérito, reiterou que a prova pericial demonstrou, de forma categórica, que a voz constante da gravação apresentada pelo banco não lhe pertencia, evidenciando a inexistência da contratação impugnada. Requereu a manutenção integral da sentença

É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.

Conheço do recurso, eis que presentes requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

A controvérsia recursal cinge-se à verificação da regularidade das contratações impugnadas, da alegada ocorrência de fraude na celebração dos contratos de empréstimo e de adiantamento de décimo terceiro salário, bem como da responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes das referidas operações e dos saques posteriormente realizados na conta corrente do autor. Cumpre, ainda, examinar as preliminares de decadência e de inépcia da petição inicial, renovadas em sede recursal, assim como a configuração dos danos

materiais e morais reconhecidos na sentença e, por conseguinte, a pertinência das condenações impostas ao réu.

Inicialmente, cumpre consignar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, figurando o autor como destinatário final dos serviços bancários prestados pela instituição financeira ré, razão pela qual incidem, na hipótese, as normas do Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "**o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras**".

Passa-se, assim, ao exame das preliminares renovadas em sede recursal.

De pronto, não merece acolhimento a alegação de decadência. Em suas razões recursais, sustentou a apelante que a pretensão estaria fulminada pelo prazo decadencial previsto no artigo 26, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, sob o argumento de que as operações impugnadas remontam ao ano de 2014, ao passo que a demanda somente foi ajuizada em 2018.

A tese, contudo, parte de premissa equivocada. Isso porque a hipótese dos autos não versa sobre vício do serviço, consistente na inadequação ou impropriedade da prestação contratada, mas sim sobre fato do serviço, decorrente de alegada fraude na contratação de operações bancárias e na realização de saques, situação que teria ocasionado danos patrimoniais e extrapatrimoniais ao consumidor em razão de defeito na segurança do serviço disponibilizado pela instituição financeira.

Com efeito, enquanto o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor disciplina o prazo decadencial para o exercício do direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação do produto ou do serviço, o artigo 27 do mesmo diploma legal estabelece o prazo prescricional de cinco anos para a pretensão de reparação dos danos causados por fato do produto ou do serviço.

É precisamente esta a hipótese dos autos, na medida em que o autor não pretende discutir a qualidade do serviço prestado, mas sim ser indenizado pelos prejuízos que afirma ter suportado em razão da contratação fraudulenta de empréstimo e de adiantamento de décimo terceiro salário, seguida da realização de saques indevidos em sua conta corrente, circunstâncias que evidenciam alegado defeito na prestação do serviço bancário.

Assim, tratando-se de pretensão fundada em responsabilidade civil decorrente de fato do serviço, incide o prazo prescricional previsto no artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor, e não a regra decadencial do artigo 26 invocada pela recorrente, razão pela qual se encontra correta a sentença ao rejeitar a preliminar.

Também não prospera a preliminar de inépcia da petição inicial. A apelante sustentou que o comportamento do autor seria contraditório, porquanto somente teria ajuizado a demanda anos após os fatos narrados, circunstância que, em seu entender, evidenciaria afronta aos princípios da boa-fé objetiva e do **venire contra factum proprium**.

A alegação, entretanto, igualmente não merece prosperar. Nos termos dos artigos 319 e 330 do Código de Processo Civil, a petição inicial é inepta apenas quando lhe faltar pedido ou causa de pedir, quando da narração dos fatos não decorrer logicamente a conclusão, quando o pedido for juridicamente impossível ou quando contiver pedidos incompatíveis entre si, hipóteses que manifestamente não se verificam no caso concreto.

A exordial descreve de forma clara e suficiente os fatos constitutivos do direito alegado, individualiza as operações bancárias impugnadas, expõe a causa de pedir, formula pedidos determinados e possibilitou o pleno exercício do contraditório pela instituição financeira, que apresentou extensa contestação, produziu provas documentais, requereu produção probatória e exerceu amplamente seu direito de defesa.

A circunstância de a demanda ter sido ajuizada anos após a ocorrência dos fatos não traduz qualquer vício formal da petição inicial, tampouco autoriza concluir pela sua inépcia. Cuida-se, quando muito, de argumento relacionado ao eventual exercício da pretensão dentro do prazo legal, matéria já examinada por ocasião da rejeição da preliminar de decadência, não se prestando a caracterizar qualquer das hipóteses previstas no artigo 330 do Código de Processo Civil.

Rejeitam-se, portanto, ambas as preliminares.

Superadas as questões preliminares, passa-se ao exame do mérito propriamente dito.

A solução da controvérsia demanda a análise conjunta das provas produzidas no curso da instrução, notadamente porque a pretensão autoral não se fundamenta em um único ato isolado, mas em uma sucessão de operações bancárias que, segundo narrado na petição inicial, decorreram de um mesmo contexto fraudulento.

Com efeito, a causa de pedir está estruturada sobre três eventos intimamente relacionados entre si: **(i)** a contratação do empréstimo nº 320000269900; **(ii)** a contratação do adiantamento de décimo terceiro salário nº 320000269970; e **(iii)** a realização de sucessivos saques na conta corrente do autor imediatamente após o crédito dos respectivos valores.

Assim, a fim de verificar se a instituição financeira se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, impõe-se o exame individualizado de cada uma dessas operações, sem perder de vista que todas elas integram uma única cadeia fática e constituem o fundamento da pretensão indenizatória deduzida na inicial.

Nessa perspectiva, a análise do conjunto probatório revela que nenhuma dessas operações foi suficientemente comprovada pela instituição financeira.

No que concerne ao contrato de empréstimo nº 320000269900, a instituição financeira sustentou que a contratação teria ocorrido mediante atendimento telefônico, juntando aos autos mídia contendo a gravação da suposta manifestação de vontade do consumidor.

Ocorre que, impugnada a autenticidade da gravação pelo autor, foi determinada a realização de perícia fonética, cujo laudo concluiu, de forma categórica, que a voz constante do arquivo de áudio não pertence ao demandante (fls. 371/385).

Após criteriosa análise perceptivo-auditiva e acústica, o expert constatou significativas divergências entre a voz padrão coletada do autor e a voz registrada na gravação apresentada pela instituição financeira, concluindo que ambas não pertencem ao mesmo interlocutor, afirmando expressamente que "**a voz questionada não foi produzida pelo Autor VITOR DUARTE DE OLIVEIRA RAMOS**" (fl. 384).

Cuida-se de prova técnica produzida sob o crivo do contraditório, elaborada por perito de confiança do Juízo, cuja metodologia empregada não foi objeto de impugnação técnica pela instituição financeira.

Embora o magistrado não esteja adstrito às conclusões do laudo pericial, nos termos do artigo 479 do Código de Processo Civil, eventual afastamento das conclusões do **expert** exige fundamentação idônea apoiada em outros elementos probatórios de maior robustez, circunstância que não se verifica na hipótese.

Ao revés, a instituição financeira limitou-se a sustentar, tanto em manifestação sobre o laudo quanto nas razões recursais, que a prova técnica não possuiria caráter absoluto, sem, contudo, apresentar parecer técnico, requerer nova perícia, indicar assistente técnico ou apontar qualquer inconsistência metodológica apta a infirmar as conclusões alcançadas pelo perito judicial.

Nessas circunstâncias, não há como reconhecer a regularidade da contratação do empréstimo, sobretudo porque, uma vez impugnada a autenticidade do documento produzido unilateralmente pelo fornecedor, incumbia à própria instituição financeira comprovar sua veracidade, nos termos do artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil.

A mesma conclusão se impõe quanto ao contrato de adiantamento de décimo terceiro salário nº 320000269970.

Em relação a essa operação, a instituição financeira limitou-se a afirmar que a contratação teria sido realizada mediante utilização do cartão bancário e da senha pessoal do correntista. Todavia, não trouxe aos autos qualquer elemento técnico apto a demonstrar a efetiva realização da operação pelo autor, deixando de apresentar registros sistêmicos, trilhas de auditoria, identificação do terminal utilizado, logs de autenticação ou qualquer outro documento contemporâneo capaz de comprovar que a transação foi efetivamente realizada pelo demandante mediante utilização de sua credencial pessoal.

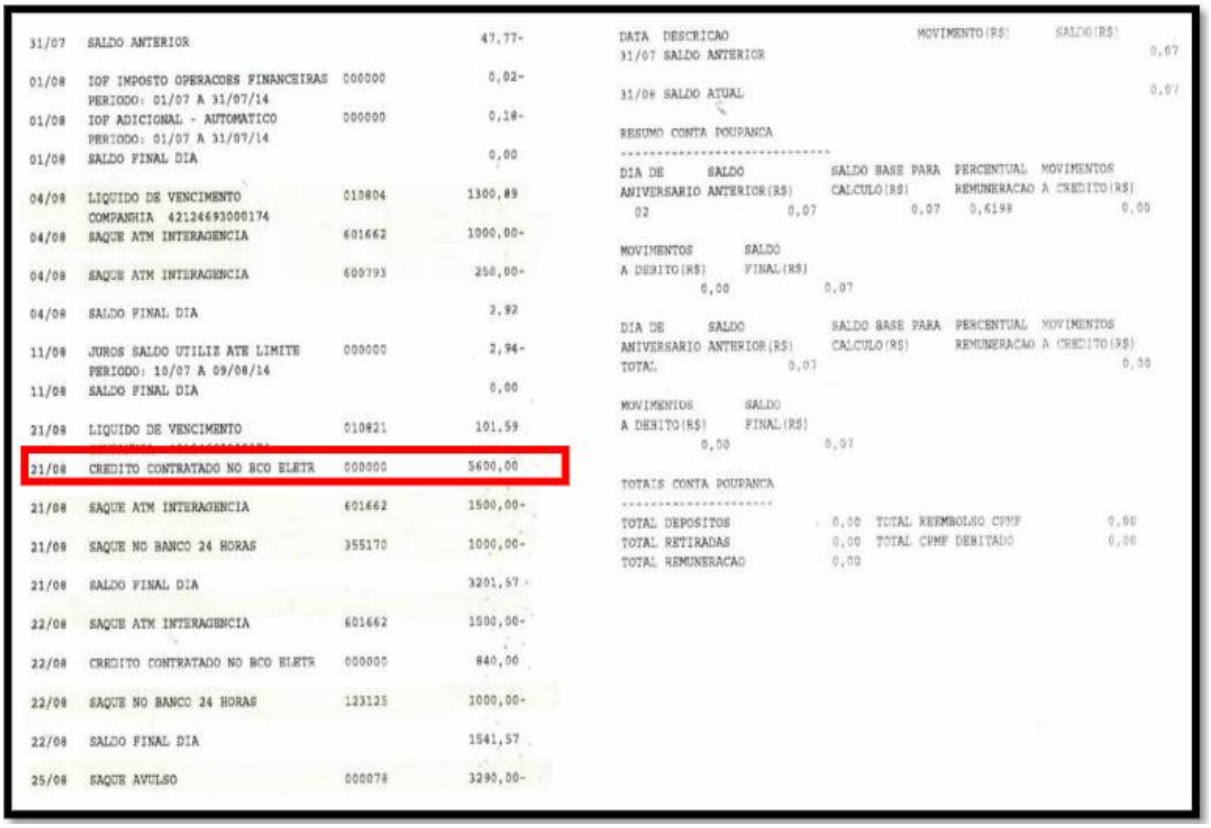
A mera alegação de utilização de cartão e senha, desacompanhada da correspondente demonstração técnica da operação, mostra-se insuficiente para desconstituir a alegação de fraude, especialmente diante do contexto probatório formado nos autos.

Da mesma forma, não merece prosperar a alegação de regularidade dos saques realizados na conta corrente do autor.

Da análise detida dos próprios extratos bancários acostados pela instituição financeira (fls. 189/193), verifica-se uma sucessão de movimentações financeiras compatível com a dinâmica dos fatos narrados na petição inicial. Com efeito, observa-se que, em 21/08/2014, foi creditado na conta do autor o valor de R$ 5.600,00 (cinco mil e seiscentos reais), correspondente ao contrato de empréstimo impugnado. Na mesma data, entretanto, foram efetuados dois saques sucessivos, nos valores de R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) e R$ 1.000,00 (mil reais).

No dia imediatamente seguinte, 22/08/2014, antes mesmo de cessar a sequência de retiradas, houve o crédito de R$ 840,00 (oitocentos e quarenta reais), referente ao contrato de adiantamento de décimo terceiro salário igualmente impugnado, seguido, novamente, de saques nos valores de R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) e R$ 1.000,00 (mil reais). Por fim, em 25/08/2014, foi realizado novo saque, desta vez no montante de R$ 3.290,00 (três mil, duzentos e noventa reais), esvaziando completamente a disponibilidade financeira existente na conta:

Comprovante de TED:



31/07	SALDO ANTERIOR			47,77-
01/08	IOF IMPOSTO OPERACOES FINANCEIRAS PERIODO: 01/07 A 31/07/14	000000		0,02-
01/08	IOF ADICIONAL - AUTOMATICO PERIODO: 01/07 A 31/07/14	000000		0,10-
01/08	SALDO FINAL DIA			0,00
04/08	LIQUIDO DE VENCIMENTO COMPANHIA 42124693000174	013804		1300,89
04/08	SAQUE ATM INTERAGENCIA	601662		1000,00-
04/08	SAQUE ATM INTERAGENCIA	600793		250,00-
04/08	SALDO FINAL DIA			2,92
11/08	JUROS SALDO UTILIZ ATE LIMITE PERIODO: 10/07 A 09/08/14	000000		2,94-
11/08	SALDO FINAL DIA			0,00
21/08	LIQUIDO DE VENCIMENTO	010821		101,59
21/08	CREDITO CONTRATADO NO BCO ELETR	000000		5600,00
21/08	SAQUE ATM INTERAGENCIA	601662		1500,00-
21/08	SAQUE NO BANCO 24 HORAS	355170		1000,00-
21/08	SALDO FINAL DIA			3201,57
22/08	SAQUE ATM INTERAGENCIA	601662		1500,00-
22/08	CREDITO CONTRATADO NO BCO ELETR	000000		840,00
22/08	SAQUE NO BANCO 24 HORAS	123125		1000,00-
22/08	SALDO FINAL DIA			1541,57
25/08	SAQUE AVULSO	000078		3290,00-

DATA	DESCRICAO	MOVIMENTO(R$)	SALDO(R$)
31/07	SALDO ANTERIOR		0,07
31/08	SALDO ATUAL		0,07

RESUMO CONTA POUPANCA

DIA DE ANIVERSARIO	SALDO ANTERIOR(R$)	SALDO BASE PARA CALCULO(R$)	PERCENTUAL REMUNERACAO	MOVIMENTOS A CREDITO(R$)
02	0,07	0,07	0,6198	0,00

MOVIMENTOS A DEBITO(R$)	SALDO FINAL(R$)
0,00	0,07

DIA DE ANIVERSARIO	SALDO ANTERIOR(R$)	SALDO BASE PARA CALCULO(R$)	PERCENTUAL REMUNERACAO	MOVIMENTOS A CREDITO(R$)
TOTAL	0,07			0,00

MOVIMENTOS A DEBITO(R$)	SALDO FINAL(R$)
0,00	0,07

TOTAIS CONTA POUPANCA

TOTAL DEPOSITOS	0,00	TOTAL REEMBOLSO CPMF	0,00
TOTAL RETIRADAS	0,00	TOTAL CPMF DEBITADO	0,00
TOTAL REMUNERACAO	0,00		

Verifica-se, portanto, que os valores oriundos das operações questionadas foram rapidamente retirados da conta corrente mediante sucessivas operações realizadas em curtíssimo espaço de tempo, circunstância que, aliada à ausência de prova da efetiva participação do autor nessas movimentações, revela-se plenamente compatível com a dinâmica de fraude narrada na petição inicial.

Ademais, a sequência de saques evidencia que as retiradas consumiram integralmente os créditos decorrentes das contratações impugnadas e ultrapassaram a disponibilidade anteriormente existente na conta, circunstância que reforça a alegação de que o autor permaneceu privado dos valores que lhe foram indevidamente imputados, suportando, inclusive, repercussões negativas em seu saldo bancário.

Nesse contexto, os próprios documentos produzidos pela instituição financeira constituem forte elemento de convicção no sentido de que as operações impugnadas e os saques subsequentes integraram uma única cadeia de eventos fraudulentos.

Evidenciada a ocorrência de fraude, impõe-se reconhecer a existência de defeito na prestação do serviço bancário, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Isso porque compete ao fornecedor adotar mecanismos eficazes de segurança aptos a impedir a realização de operações fraudulentas em nome de seus clientes, tratando-se de risco inerente à atividade econômica por ele desenvolvida. Assim, ressalta-se que somente seria possível afastar o dever de indenizar mediante a comprovação de alguma das excludentes previstas no § 3º do referido dispositivo legal, ônus do qual a instituição financeira não se desincumbiu.

Incide, portanto, a orientação consolidada na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."**

Nessas circunstâncias, reconhecida a falha na prestação do serviço e a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes das operações fraudulentas, impõe-se o restabelecimento do patrimônio do consumidor ao estado anterior ao evento danoso, mediante a restituição dos valores indevidamente subtraídos em decorrência das contratações impugnadas, observados os limites fixados na sentença.

Igualmente não merece acolhimento o pedido de compensação dos valores disponibilizados em decorrência das operações impugnadas.

Isso porque, uma vez reconhecida a inexistência de contratação válida e a consequente natureza fraudulenta das operações, não se mostra juridicamente admissível imputar ao consumidor o ônus de suportar valores decorrentes de negócio jurídico inexistente. Admitir a compensação pretendida significaria, em última análise, transferir à vítima da fraude os riscos inerentes à atividade desenvolvida pela própria instituição financeira, em manifesta afronta à teoria do risco do empreendimento e ao regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Correta, portanto, a sentença ao afastar a compensação postulada pela recorrente.

No que se refere aos danos morais, igualmente não merece reparo a sentença recorrida.

A jurisprudência consolidou entendimento no sentido de que a contratação fraudulenta de operação bancária, acompanhada da indevida disponibilização e posterior retirada dos valores da conta do consumidor, configura situação que ultrapassa os meros dissabores do cotidiano, caracterizando lesão aos direitos da personalidade indenizável. No caso concreto, o autor viu serem realizadas, em seu nome, operações financeiras que jamais contratou, suportando os reflexos patrimoniais delas decorrentes, circunstância suficiente para caracterizar dano moral **in re ipsa**, prescindindo de demonstração específica do prejuízo extrapatrimonial.

Também não merece acolhimento o pedido subsidiário de redução do **quantum** indenizatório.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
486
Carimbado Eletronicamente

A indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo simultaneamente às funções compensatória e pedagógica, sem importar em enriquecimento sem causa da vítima ou se revelar irrisória a ponto de estimular a reiteração da conduta lesiva.

Consideradas as peculiaridades do caso concreto, notadamente a contratação fraudulenta de operações de crédito em nome do autor, a realização de sucessivos saques dos valores disponibilizados, a falha na prestação do serviço bancário e a capacidade econômica da instituição financeira, o montante fixado em **R$ 5.000,00 (cinco mil reais)** mostra-se adequado e compatível com os parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses análogas, inexistindo motivo para redução ou afastamento, na forma do entendimento consubstanciado no verbete sumular nº 343 do TJRJ. Veja-se:

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

No mesmo sentido, vale transcrever os seguintes julgados:

> **“Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL IN RE IPSA. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexistência de contratos de empréstimo consignado impugnados pela autora, reconheceu a fraude na contratação, condenou o banco ao pagamento de indenização por danos morais e afastou a compensação dos valores supostamente disponibilizados. II. QUESTÃO**

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

EM DISCUSSÃO 2. A controvérsia consiste em: (i) definir se o banco comprovou a regularidade da contratação dos empréstimos impugnados; (ii) estabelecer se a fraude afasta a responsabilidade objetiva do réu e justifica a condenação por danos morais; (iii) determinar se são cabíveis a redução da indenização por dano moral e a compensação dos valores alegadamente disponibilizados à consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica submete-se ao Código de Defesa do Consumidor, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira com fundamento na teoria do risco do empreendimento. 4. Compete ao banco comprovar a autenticidade da contratação quando o consumidor impugna a celebração do negócio jurídico, ônus do qual não se desincumbe. 5. As inconsistências contratuais, a ausência de assinatura da autora e a divergência dos dados bancários evidenciam a inexistência de contratação válida. 6. A divergência entre o local da contratação e o domicílio da autora reforça a ocorrência da fraude e evidencia a falha na verificação da identidade do contratante. 7. A fraude praticada por terceiros configura fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, não afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. 8. A contratação fraudulenta, com negativação indevida e comprometimento dos rendimentos da consumidora, caracteriza dano moral in re ipsa. 9. O valor da indenização fixado em R$ 8.000,00 observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e está em consonância com os parâmetros adotados pelo Tribunal em casos semelhantes. 10. A compensação dos valores não é cabível porque os recursos decorrentes da operação fraudulenta foram depositados em conta de titularidade

diversa da autora. IV. DISPOSITIVO E TESE 11. Recurso conhecido e desprovido. Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por empréstimo consignado fraudulento quando não comprova a autenticidade da contratação. 2. A fraude bancária configura fortuito interno e não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira. 3. A ausência de prova da contratação, aliada às inconsistências documentais, caracteriza falha na prestação do serviço. 4. A contratação fraudulenta com negativação indevida e comprometimento da esfera patrimonial do consumidor gera dano moral in re ipsa. 5. É incabível a compensação de valores oriundos de operação fraudulenta quando o crédito é destinado à conta de titularidade diversa da consumidora. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, III, e 14; CPC, arts. 373, II, e 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJ/RJ, Apelação Cível nº 0818345-80.2022.8.19.0203, Rel. Des. André Luiz Cidra, j. 04.10.2023; TJ/RJ, Apelação Cível nº 0023723-69.2021.8.19.0208, Rel. Des. Luiz Fernando de Andrade Pinto, j. 24.04.2024."
(0816835-19.2023.8.19.0002 – APELAÇÃO. Des(a). LEILA SANTOS LOPES - Julgamento: 15/07/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL)).

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÃO VIA PIX DESCONHECIDAS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR O RÉU A RESTITUIR O MONTANTE DE R$ 802,00 A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E AO PAGAMENTO DE R$ 5.000,00 A TÍTULO DE DANO EXTRAPATRIMONIAL. RECURSO DO RÉU. I. CASO EM EXAME 1. O autor alegou que valores

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
489
Carimbado Eletronicamente

foram transferidos de sua conta, por meio de PIX, para terceiros desconhecidos, sem sua autorização, e que não obteve solução administrativa junto ao banco após contestação. 2. Apelação do réu em que alega situação diversa da sub judice, na medida em que não houve relato autoral de furto do celular, bem como sustentando que as transações foram realizadas a partir de celular com IP habitual do cliente e mediante validação do itoken e senha pessoal, sem apresentar prova nesse sentido. 3. Recurso que apenas discorre sobre ausência de danos materiais e morais genericamente, sem se debruçar sobre os fatos em si e as provas dos autos, e, ainda, traz pedido de anulação da sentença, sem que haja correspondente capítulo com os fundamentos de fato e de direito. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Há três questões em discussão: (i) analisar se houve falha na prestação do serviço bancário a ensejar restituição do montante correspondente às transferências impugnadas e danos morais compensáveis; (ii) verificar a adequação do quantum indenizatório extrapatrimonial; e (iii) a adequação dos consectários legais e dos honorários advocatícios. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A tese de que o autor apenas entrou em contato no dia seguinte ao furto do celular e as transações ocorreram neste período não pode ser conhecida, eis que divergem da situação sub judice e não foi sequer sustentada como tese de defesa contestação, configurando inovação recursal e afronta ao princípio da dialeticidade. 6. A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser ilidida pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo. 7. O autor comprovou a ocorrência das transferências não autorizadas e a imediata tentativa de solução administrativa, em atenção ao art. 373, I, do CPC.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

8. A instituição financeira se limitou a anexar extratos da conta corrente, deixando de produzir outras provas, como detalhes da transação que comprovem que foram feitas de dispositivo habitualmente usado pelo correntista ou prova pericial. 9. A fraude bancária constitui fortuito interno, inerente à atividade da instituição financeira, não afastando a responsabilidade objetiva. 10. Falha na prestação do serviço configurada, não se desincumbindo o recorrente do ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do CPC, a ensejar a manutenção da condenação à restituição da quantia de R$ 802,00 indevidamente subtraída da conta do apelante. 11. O dano moral restou configurado, na medida em que a transação ensejou o comprometimento de verba alimentar, considerando que consumiu quase a totalidade da remuneração do apelado, provocando dor, angústia ou constrangimento capaz de ferir a moral e a dignidade do consumidor. 12. O valor de R$ 5.000,00 fixado a título de dano moral observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não comportando redução, na forma da súmula 343 deste TJRJ. 13. Os consectários legais devem observar a aplicação do IPCA para correção monetária e da taxa SELIC para juros de mora, deduzido o índice de atualização monetária, conforme art. 389, parágrafo único, do CC e art. 406, § 1º, do CC, com a redação da Lei nº 14.905/2024. 14. Os honorários advocatícios foram corretamente fixados em 15% sobre o valor da condenação (R$ 762,30), em atenção aos parâmetros entabulados no § 2º do art. 85 do CPC, sob pena de fixação de verba irrisória. IV. DISPOSITIVO 15. Recurso parcialmente conhecido e, nesta extensão, parcialmente provido, na forma do art. 932 do CPC, para determinar, quanto a ambas as indenizações, a aplicação

do IPCA à correção monetária e da taxa SELIC aos juros de mora, deduzido o índice de atualização monetária."
(0023759-14.2021.8.19.0208 – APELAÇÃO. Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 10/07/2026 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂMARA CÍVEL)).

Destarte, ausentes elementos capazes de infirmar os fundamentos adotados na sentença recorrida, impõe-se sua integral manutenção, porquanto em consonância com o conjunto probatório dos autos, com a legislação aplicável e com a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Pelo exposto, com fundamento no artigo 932, inciso IV, alínea "a", do Código de Processo Civil, **CONHEÇO** do recurso e **NEGO-LHE PROVIMENTO**, mantendo integralmente a sentença recorrida por seus próprios fundamentos e pelos ora acrescidos.

Em consequência, na forma do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados na sentença em 2 (dois) pontos percentuais, totalizando 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Desembargadora **FERNANDA XAVIER**
Relatora