



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



2ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO Nº 0802578-48.2022.8.19.0026

APELANTE: BANCO PAN S/A

APELADO: EDIMAR SILVEIRA CARVALHO

RELATORA: DESEMBARGADORA RENATA MACHADO COTTA

APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO ACERCA DA CONTRATAÇÃO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. *Ab initio*, cogente a incidência do Código de Defesa do Consumidor, porquanto autor e réu inserem-se respectivamente no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos arts. 2º e 3º, caput, do CDC. No caso, a parte autora ingressou com a presente ação alegando que o nome de sua esposa, já falecida, foi negativado em decorrência de contratação que não foi realizada pela própria. Destaca que sua esposa era aposentada por invalidez, e que não tinha condições de firmar compromissos. Com efeito, apesar de a ré alegar que o contrato contém a assinatura da autora, não comprovou a respectiva autenticidade. O C. Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 1.846.649/MA, precedente julgado sob a sistemática dos recursos





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

repetitivos, originando o Tema nº 1.061, assentou que *“nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante do contrato juntado ao processo, cabe à instituição financeira/ré o ônus de provar essa autenticidade (CPC, art. 429, II), por intermédio de perícia grafotécnica ou mediante os meios de prova legais ou moralmente legítimos (CPC, art. 369)”*. No entanto, o réu não requereu eventual produção de prova pericial técnica de modo a demonstrar a autenticidade da assinatura impugnada, não desincumbindo do ônus que lhe cabia, deixando de comprovar a regularidade da contratação. Como cediço, a inversão do ônus da prova quanto à falha na prestação do serviço se opera ope legis, cabendo ao prestador de serviços a comprovação de sua inexistência. É ônus do fornecedor, fazer a prova de que o defeito no serviço inexistente ou de alguma excludente do nexo causal, sendo de certa forma desdobramento lógico do próprio risco da atividade por ele desenvolvida no mercado de consumo. Com efeito, a possibilidade de falha na contratação de serviços constitui risco interno decorrente da atividade da empresa, que deveria tomar as precauções necessárias. Não se pode exigir que o consumidor suporte o ônus de defeitos na prestação do serviço. Atribuir tal gravame ao consumidor, além de não ser razoável, uma vez que transferiria os riscos do negócio do fornecedor para a parte mais fraca e vulnerável da relação jurídica, o consumidor, ofenderia os postulados do Código de Defesa do Consumidor, mormente, a inversão do ônus da prova ope legis prevista no caso de acidentes de consumo (artigos 12 e 14). Nesse contexto, é curial salientar a incidência da teoria do risco do empreendimento, pela qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, pois a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar a atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. Presentes, portanto, os elementos a justificar a responsabilização civil, quais sejam, ação em sentido amplo, nexos causal e prejuízo, tendo o réu falhado na prestação do serviço, restando inequívoco o dano sofrido. No tocante aos danos morais, o defeito nos serviços contratados e a ineficiência na solução, sem que a parte ré diligenciasse no sentido de cumprir a prestação de forma efetiva, configura dano moral passível de ressarcimento. A inscrição indevida do nome do consumidor, já falecido, nos cadastros restritivos de crédito gera dano moral indenizável ao espólio ou respectivos herdeiros, em caráter reflexo. Por fim, necessária a análise do *quantum* reparatório. Como de sabença, deve o dano moral ser fixado de acordo com o bom senso e o prudente arbítrio do julgador, sob pena de se tornar injusto e insuportável para o causador do dano. Temos, desta forma, que inexistindo padrões pré-fixados para a quantificação do dano moral, ao julgador caberá a difícil tarefa de valorar cada caso concreto, atentando para o princípio da razoabilidade, para o seu bom senso e para a justa medida das coisas. Para fixação do dano moral, deve-se obedecer ao critério da razoabilidade, objetivando o atendimento da sua dúbia função — compensatória dos sofrimentos infligidos à vítima e inibitória da contumácia do agressor — sem descambar para o enriquecimento sem causa da vítima. Deve-se considerar, portanto, para fins de fixação do dano moral, a intensidade da lesão, as condições socioeconômicas do ofendido e de quem deve suportar o pagamento dessa verba compensatória. Nesse passo, a verba reparatória fixada em R\$ 5.000,00 é razoável e proporcional, de acordo com os critérios adotados por nossos julgados em hipóteses semelhantes de fraude na



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

celebração de contratos de instituições financeiras.
Desprovimento do recurso.

VOTO

Recurso de apelação interposto em face da r. sentença, que nos autos de ação ordinária, **julgou procedente o pedido**, nos seguintes termos:

“(…)

Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos iniciais, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inc. I, do CPC, para:

a) **DETERMINAR** o **CANCELAMENTO** do contrato de nº 323451628-8, como se observa ao ID.27735768, bem como os débitos oriundos deste, sobretudo o referente ao montante de R\$ 3.253,12 (três mil duzentos e cinquenta e três reais e doze centavos), objeto da negativação indevida;

b) **CONDENAR** o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à título de compensação por danos morais, com incidência de correção monetária



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

pelo IPCA a partir da data desta sentença (Súmula 362 do STJ) com juros de mora pela taxa legal, correspondente à SELIC, deduzida a variação correspondente do IPCA (art. 406, §1º, do CC), desde a citação (art. 405 do CC).

AUTORIZO, desde já, eventual compensação de valores, considerando a existência de valor erroneamente creditado na conta da falecida esposa do autor (R\$ 821,44 (oitocentos e vinte e um reais e quarenta e quatro centavos)), bem como de quantia a ser reparada/indenizada em benefício do mesmo, como se vê acima.

CONDENO o réu ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre a condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Publique-se. Intimem-se.

Após, certificado o trânsito em julgado e nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se, com as cautelas de praxe."

Recurso de apelação interposto pela parte ré, requerendo a reforma da sentença. Alega, em síntese, que inexistiu falha na prestação do serviço, visto a contratação foi realizada de forma regular. Defende a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

inexistência de danos morais, requerendo, subsidiariamente, a redução do *quantum* arbitrado (doc. 228152601).

Passo a analisar.

Ab initio, cogente a incidência do Código de Defesa do Consumidor, porquanto autor e réu inserem-se respectivamente no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos arts. 2º e 3º, *caput*, do CDC.

Ademais, deve-se ter em mente que estamos diante de uma relação entre desiguais, a impor o império do diploma consumerista, de modo a restabelecer o equilíbrio e simetria nos polos da demanda.

Tamanha a preocupação do legislador constituinte que o consumidor foi identificado constitucionalmente (art. 48 do ADCT) como agente a ser necessariamente protegido de forma especial.

CLÁUDIA LIMA MARQUES, in *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, Revista dos Tribunais, 2006, pp. 174/175, preleciona:

“(...) O novo do CDC é ter identificado um sujeito de direitos especiais, o consumidor, e ter construído um sistema de normas e princípios orgânicos para protegê-lo e efetivar seus direitos”.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

E arremata:

“A identificação deste novo sujeito de direitos, deste grupo de não-iguais, de vulneráveis, pode ter conotações pós-modernas fortes (Minda, Postmodern legal movements, p. 74). No caso brasileiro, trata-se da realização de um **direito fundamental** (positivo) de proteção do Estado para o consumidor (art. 5.º, XXXII, da CF/1988) (...).” (grifei)

Nesse passo, evidente que o feito versa sobre relação de consumo, impondo-se, portanto, ao fornecedor de serviços a responsabilidade civil objetiva, estando o consumidor desonerado do ônus de provar a culpa do réu, apelante, no evento danoso, uma vez que, o § 2º do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor expressamente incluiu a atividade bancária no conceito de serviço, dispondo:

“§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Dessa forma, responde a instituição financeira, independentemente de culpa, nos termos do art. 14, do Diploma de Defesa do Consumidor, pela reparação dos danos causados a seus clientes pelos defeitos dos serviços prestados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Tanto a doutrina quanto a jurisprudência pátria, após o advento do Código de Defesa do Consumidor, passaram a aplicar estas normas às relações entre o banco e o correntista, valendo ressaltar decisão proferida pela 4ª Turma do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp. 57.974-0-RS, o Ministro **Ruy Rosado** esclareceu:

“Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no art. 3º, § 2º, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor.”

No caso, a parte autora ingressou com a presente ação alegando que o nome de sua esposa, já falecida, foi negativado em decorrência de contratação que não foi realizada pela própria. Destaca que sua esposa era aposentada por invalidez, e que não tinha condições de firmar compromissos.

Com efeito, apesar de a ré alegar que o contrato contém a assinatura da autora, não comprovou a respectiva autenticidade.

O C. Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 1.846.649/MA, precedente julgado sob a sistemática dos recursos repetitivos, originando o Tema nº 1.061, assentou que *“nas hipóteses em que o consumidor/autor impugnar a autenticidade da assinatura constante do contrato juntado ao processo, cabe à instituição financeira/ré o ônus de provar essa autenticidade (CPC, art. 429, II), por*



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

intermédio de perícia grafotécnica ou mediante os meios de prova legais ou moralmente legítimos (CPC, art. 369)”.

No entanto, o réu não requereu eventual produção de prova pericial técnica de modo a demonstrar a autenticidade da assinatura impugnada, não se desincumbindo do ônus que lhe cabia, deixando de comprovar a regularidade da contratação.

Como cediço, a inversão do ônus da prova quanto à falha na prestação do serviço se opera *ope legis*, cabendo ao prestador de serviços a comprovação de sua inexistência.

É ônus do fornecedor, fazer a prova de que o defeito no serviço inexistente ou de alguma excludente do nexo causal, sendo de certa forma desdobramento lógico do próprio risco da atividade por ele desenvolvida no mercado de consumo.

Com efeito, a possibilidade de falha na contratação de serviços constitui risco interno decorrente da atividade da empresa, que deveria tomar as precauções necessárias. Não se pode exigir que o consumidor suporte o ônus de defeitos na prestação do serviço.

Sobre o tema, cabe citar o entendimento sumulado do STJ:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Súmula nº 479 – As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Atribuir tal gravame ao consumidor, além de não ser razoável, uma vez que transferiria os riscos do negócio do fornecedor para a parte mais fraca e vulnerável da relação jurídica, o consumidor, ofenderia os postulados do Código de Defesa do Consumidor, mormente, a inversão do ônus da prova *ope legis* prevista no caso de acidentes de consumo (artigos 12 e 14).

Nesse contexto, é curial salientar a incidência da teoria do risco do empreendimento, pela qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar a atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Presentes, portanto, os elementos a justificar a responsabilização civil, quais sejam, ação em sentido amplo, nexo causal e prejuízo, tendo o réu falhado na prestação do serviço, restando inequívoco o dano sofrido.





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

No tocante aos danos morais, o defeito nos serviços contratados e a ineficiência na solução, sem que a parte ré diligenciasse no sentido de cumprir a prestação de forma efetiva, configura dano moral passível de ressarcimento.

A inscrição indevida do nome do consumidor, já falecido, nos cadastros restritivos de crédito gera dano moral indenizável ao espólio ou respectivos herdeiros, em caráter reflexo.

Por fim, necessária a análise do *quantum* reparatório.

Como de sabença, deve o dano moral ser fixado de acordo com o bom senso e o prudente arbítrio do julgador, sob pena de se tornar injusto e insuportável para o causador do dano.

Para o Eminentíssimo Des. **SÉRGIO CAVALIERI FILHO**, na obra citada, depois de afirmar que o juiz deve ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro, devendo a indenização ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais, concluiu dizendo que:

“... não há valores fixos, nem tabelas preestabelecidas, para o arbitramento do dano moral. Essa tarefa cabe ao juiz no exame de cada caso concreto, atentando para os princípios aqui enunciados e, principalmente, para o seu bom senso prático e a justa medida das causas.”



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Temos, desta forma, que inexistindo padrões pré-fixados para a quantificação do dano moral, ao julgador caberá a difícil tarefa de valorar cada caso concreto, atentando para o princípio da razoabilidade, para o seu bom senso e para a justa medida das coisas.

Para fixação do dano moral, deve-se obedecer ao critério da razoabilidade, objetivando o atendimento da sua dúplici função — compensatória dos sofrimentos infligidos à vítima e inibitória da contumácia do agressor — sem descambar para o enriquecimento sem causa da vítima.

Deve-se considerar, portanto, para fins de fixação do dano moral, a intensidade da lesão, as condições socioeconômicas do ofendido e de quem deve suportar o pagamento dessa verba compensatória.

Nesse passo, a verba reparatória fixada em R\$ 5.000,00 é razoável e proporcional, de acordo com os critérios adotados por nossos julgados em hipóteses semelhantes de fraude na celebração de contratos de instituições financeiras.

À luz de tais fundamentos, **conheço e nego provimento ao recurso.**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Fixo honorários recursais em 1% sobre o valor da condenação,
considerando a baixa complexidade da demanda.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2026.

DESEMBARGADORA RENATA MACHADO COTTA
RELATORA

