PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DÉCIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0808379-35.2024.8.19.0038
APELANTES: 1. BANCO PAN S.A.
2. ITAPEVA X MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO - PADRONIZADOS
APELADO: GENILSON GOMES
JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: MAURICIO MAGNUS
DATA DA SENTENÇA: 03/03/2026
JUÍZO DE ORIGEM: 11ª NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 – INST. BANCÁRIAS
RELATOR: DES. LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO PESSOAL DIGITAL IMPUGNADO PELO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO CEDENTE E DA CESSIONÁRIA.
Relação de consumo. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Ônus da instituição financeira de comprovar a autenticidade da contratação impugnada (Tema 1.061 do STJ). Documentação apresentada insuficiente para demonstrar a efetiva autoria da operação pelo consumidor. Contratação registrada em unidade da Federação diversa do domicílio do autor e imediata transferência do valor via PIX para conta de terceiro, elementos que, analisados em conjunto com o acervo probatório, reforçam a alegação de fraude. Inexistência do débito corretamente reconhecida. Cessão de crédito que não convalida obrigação inexistente. Inscrição indevida em cadastro restritivo. Dano moral *in re ipsa*. Indenização fixada em R$ 10.000,00 mantida por observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e os parâmetros desta Corte. Juros moratórios mantidos na forma da sentença. Honorários recursais majorados (art. 85, § 11, do CPC).
RECURSOS A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ
LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO:17773 Assinado em 01/10/2026 18:55:29
Local: GAB. DES. LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

ACÓRDÃO

Vistos, discutidos e relatados estes autos de **Apelação Cível**, processo nº **0808379-35.2024.8.19.0038** em que figura como Apelantes **BANCO PAN S.A. e ITAPEVA X MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO – PADRONIZADOS** e Apelado **GENILSON GOMES**.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **BANCO PAN S.A. e ITAPEVA X MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS NÃO – PADRONIZADOS**, contra sentença proferida pelo MM Juízo da 11ª Núcleo de Justiça 4.0 – Insta Bancários que, em ação de obrigação de fazer c/c declaração de inexistência de débito e danos morais, proposta por **GENILSON GOMES**, julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos (ID 261381994):

> "I **– RELATÓRIO:**
>
> Trata-se de ação de **OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E DANOS MORAIS,** proposta por **GENILSON GOMES,** em face do **BANCO PAN S/A** e de **ITAPEVA X MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS EM DIREITOS CREDITÓRIOS,** todos devidamente qualificados na peça exordial.
>
> Em apertado resumo, aduziu a peça vestibular que o autor é correntista do Banco 1º réu, e, no dia 08/06/2022, a aludida conta foi invadida por terceiros/golpistas, que solicitaram um empréstimo no valor de R$ 159,92 e, logo em seguida, realizaram uma transferência de igual valor, via pix, para a conta de um terceiro, tendo sido acrescentado que o demandante tentou solucionar a questão administrativamente junto ao 1º réu, o qual, além de não ter cancelado a operação alegadamente fraudulenta, ainda cedeu o crédito à empresa 2ª ré, que promoveu a negativação do nome do requerente.
>
> Pugnou-se, então, pela concessão da tutela provisória de urgência, a fim de os réus fossem compelidos a retirar o nome do autor do cadastro restritivo de créditos, no prazo de 24 horas, sob pena de multa diária de R$ 1.000,00, com a posterior conversão de tal decisão em definitiva, e, ainda, pela condenação dos demandados a ressarcirem os danos morais ensejados ao requerente, no valor equivalente a R$ 15.000,00

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
3
14
Carimbado Eletronicamente

Petição inicial constante no id 101493422, acompanhada de documentos.

Decisão proferida no id 101972262, concedendo a gratuidade de justiça em favor do autor; deferindo a tutela provisória de urgência, a fim de determinar a expedição de ofícios ao SPC/SERASA, para que procedessem à exclusão ou se abstivessem de incluir o nome da parte autora nos cadastros de inadimplentes, até ulterior deliberação do Juízo, somente relativamente ao débito ora em discussão, sob pena de multa diária de R$ 200,00, e, por fim, determinando a citação dos requeridos, a qual foi objeto de Agravo de Instrumento interposto pelo Banco 1º réu, com o v. acórdão de id 128265495 tendo dado provimento ao recurso para afastar a incidência de multa.

Devidamente citado, o Banco 1º suplicado apresentou a contestação de id 105456927, acompanhada de documentos, onde, inicialmente, arguiu a preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam”.

No que se refere ao mérito, rechaçou as alegações autorais, asseverando que a operação ora contestada se trata de um empréstimo pessoal, no qual todos os aceites do contrato foram fornecidos mediante utilização de senha pessoal e intransferível, não tendo sido vislumbrada qualquer irregularidade na operação, acrescentado que os depósitos de valores do contrato se deram em conta de titularidade da parte autora, e, ainda, que a cessão de crédito em favor da 2ª ré se deu de forma regular, tendo, por fim, combatido a pretensão autoral de indenização a título de danos morais, e pugnado pela condenação do autor nas penas da litigância de má fé.

Também regularmente citada, a empresa 2ª ré apresentou a contestação de id 106362738, acompanhada de documentos, onde, inicialmente, impugnou a gratuidade de justiça concedida ao requerente, e, no que alude ao mérito, combateu as pretensões autorais, aduzindo que o débito do demandante teve origem junto à instituição financeira 1ª ré, devido ao inadimplemento dos valores correspondentes ao contrato de nº 4251748, tendo salientado que, ante o inadimplemento, o 1º requerido cedeu à 2ª ré, à título oneroso, o crédito concedido, através de cessão de crédito, a qual defendeu ter se dado de forma legítima e em conformidade com os requisitos legais.

Acrescentou, outrossim, que a transação originária se afigura legítima, porquanto a assinatura se deu por meio de “selfie”, cuja foto é muito semelhante a constante no documento pessoal juntado pela própria parte autora, e, ainda, que a negativação em tela se tratou de mero exercício regular de direito, tendo, por fim, rechaçado a pretensão indenizatória autoral.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
15
Carimbado Eletronicamente

Réplicas apresentadas nos ids 114566426 e 114569368.

Novos documentos juntados pelo 1º réu, em anexo à petição de id 114897463, e pela parte autora, em anexo à petição de id 121118039.

Em provas, manifestou-se a parte autora no id 138609679, a empresa 2ª ré no id 106364605, e o Banco 1º requerido no id 143873005.

Decisão de id 149018493, proferida pela MM. Magistrada em atuação perante a 3ª Vara Cível da Comarca de Nova Iguaçu/RJ, determinando a remessa dos presentes autos a este Núcleo especializado, com lastro nas razões ali expendidas.

Nova decisão de id 173725213, deferindo a inversão do ônus da prova em favor da parte autora, bem como oportunizando nova manifestação das partes em provas, o que se deu no id 176048759 (2ª ré) e id 185272830 (1º réu).

Decisão proferida no id 225705143, indeferindo a produção de prova oral, a qual fora pleiteada pela empresa 2ª ré, pelas razões ali explicitadas.

É o Relatório. **Passo a decidir**.

II – FUNDAMENTAÇÃO:

Preambularmente, diante das alegações expendidas pelas partes em suas respectivas peças técnicas, tendo em vista os documentos adunados aos autos, e, em especial, ante a preclusão da decisão proferida no id 225705143, verifica-se que o presente feito se encontra maduro para julgamento.

Ainda de forma preambular, verifica-se que **não** merecem prosperar a impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora, apresentada pela empresa 2ª ré, e a preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam”, arguida pelo Banco 1º réu.

Isso porque, a **uma**, quanto à impugnação ao benefício da gratuidade de justiça concedido à autora, não há nos autos qualquer prova de que a parte autora possua condições financeiras de arcar com as despesas do processo. Ao revés, os elementos trazidos ao processo, nos ids 101493430 e 101493432, revelam ser a sua situação financeira compatível com a concessão do benefício da gratuidade de justiça. Note-se, outrossim, que a empresa 2ª ré impugnante não juntou aos autos qualquer evidência que permita conclusão em sentido diverso, ônus que lhes competia.

A **duas**, porque, no que se refere à preliminar de ilegitimidade passiva “ad causam”, arguida pelo 1º réu, porque, em que pese ter havido a cessão do crédito em favor de outra empresa, de

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
16
Carimbado Eletronicamente

ser observado que o cedente e o cessionário têm responsabilidade solidária em decorrência da alegada falha na prestação dos serviços, tendo em vista que integram a cadeia de fornecedores, devendo ser observado, ainda, o constante nos artigos 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 1º, ambos da Lei nº 8078/90.

Superadas tais questões, **no que toca ao mérito**, certo é, que o caso ora em comento se trata de relação de consumo, uma vez que dispõe o parágrafo 2º, do artigo 3º, da Lei nº 8.078/90, que: "*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*".

E, como é cediço, nas relações de consumo, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela prestação defeituosa dos serviços.

É certo, também, que somente logrará êxito em excluir a sua responsabilização quando comprovar o exigido pelo artigo 14, §3º, incisos I e II, da Lei 8.078/90, ou seja, que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste ponto, interessante notar, inclusive, ser desnecessária a decisão que inverta o ônus da prova, uma vez que a inversão já é operada por força da própria lei, a chamada inversão "opi legis".

Trata-se de hipótese de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a 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.

Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços.

Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor de serviços e não da parte consumidora.

Feitas tais considerações, verifica-se, de forma concisa e objetiva, que a parte autora acostou, **nos ids 101493433 e 101493437,** documentação que demonstra plenamente os fatos constitutivos de seu direito, consubstanciada na comprovação da realização do combatido empréstimo e da imediata transferência do valor, via pix, para terceiro, e, ainda,

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

comprovação da negativação do nome do autor pela 2ª ré, o que, aliás, restou corroborado por esta em sede de contestação.

Verifica-se, ademais, **que se mostra impossível a produção de prova negativa por parte do autor, qual seja, a de demonstrar que não efetuou a operação ora questionada, tratando-se da denominada "prova diabólica".**

Nessa toada, cabia aos réus demonstrarem a efetiva existência de qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral, **ônus este do qual não se desincumbiram satisfatoriamente.**

Isso porque, o demandante, ao acostar os documentos de ids 121118039 e 121118046, comprovou que a assinatura eletrônica da avença junto ao Banco 1º réu, a qual redundou no aponte em questão, se deu no Estado do Ceará, ou seja, bem distante do domicílio do mesmo, sendo certo que tais documentos não restaram impugnados ou mesmo justificados pelos requeridos.

Acrescente-se, por relevante, que o fato do proveito do empréstimo em voga ter sido imediatamente transferido, via pix, para conta de titularidade de terceiro, tem o condão de reforçar a percepção de efetiva ocorrência de fraude.

Dessa forma, impõe-se a condenação solidária dos demandados nos moldes pretendidos, visto que as alegações autorais são verossímeis e estão em plena conformidade com as provas carreadas nos autos, consoante já acima explicitado.

Ademais, em se tratando de contratação realizada por terceiro, mediante fraude, tal fato se consubstancia em **fortuito interno,** não afastando, assim, a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, uma vez que o risco inerente ao próprio empreendimento não pode recair sobre o consumidor por equiparação, parte mais vulnerável da relação de consumo.

Nesse sentido, a Súmula nº 94, do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro: "**Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar**."

Também é o entendimento sedimentado do Colendo Superior Tribunal de Justiça, nos termos do verbete sumular nº 479: "**As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias**."

Ressalte-se, ainda, por relevante, que, dado o aparato tecnológico de que dispõem as instituições financeiras e

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
7
18
Timbrado Eletronicamente

exorbitantes lucros que auferem para criar sistemas e mecanismos cada vez mais eficazes de controle e defesa das operações financeiras, não há como se imputar total da responsabilidade, "*in casu"*, a terceiros estelionatários, visto que demonstrada a absoluta fragilidade dos mecanismos de defesa dos réus, que não é o que se espera e almeja de instituições financeiras de grande porte, como os ora demandados.

Portanto, no caso concreto, a documentação trazida à baila pela parte autora, na medida em que **não** restou devidamente elidida pela parte contrária, bem demonstra o direito por ela postulado, não havendo outros elementos nos autos que infirmem tal presunção.

Nessa toada, prevalece a narrativa da parte autora diante de sua situação de vulnerabilidade e presunção de boa-fé, nos termos do artigo 4º, I e III, da Lei nº 8.078/90, assim como em razão da verossimilhança de suas alegações, conforme já acima analisado.

Desse modo, impõe-se o cancelamento do contrato em debate, declarando-se a inexistência de qualquer dívida relativa ao pacto impugnados na presente demanda.

No que tange aos danos morais, tem-se que, "*in casu"*, o dano moral é "*in re ipsa"*, estando claramente configurado, diante dos inúmeros transtornos ensejados pela grave falha apresentada nos mecanismos de defesa dos réus, bem como na perda do tempo útil, vez que necessitou a parte autora contratar advogado e ajuizar ação, para resolver um problema que poderia, perfeitamente, ser sanado na seara administrativa.

Acrescente-se, por oportuno, que a indenização, no caso ora em análise, deverá alcançar também a vertente punitivo-pedagógica, para que tão gritante falha não mais se repita por parte dos réus.

E, ademais, como aduz a jurisprudência mais abalizada, uma vez indevida a inscrição do nome do autor nos cadastros restritivos de crédito, ficam plenamente caracterizados a falha do serviço, o dano imaterial e o nexo causal entre eles, se tratando, "*in casu"*, do chamado dano moral que se afigura "*in re ipsa"* e decorre diretamente do apontamento indevido, ensejando, portanto, a devida indenização.

No mais, em não havendo critérios pré-determinados para a fixação de dano moral, este deve ser arbitrado conforme as circunstâncias peculiares de cada caso.

Logo, o ressarcimento deve ser compatível com a lesão sofrida, obtendo-se, assim, uma condenação dentro dos parâmetros da razoabilidade e da proporcionalidade.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
8
19
Carimbado Eletronicamente

Nessa esteira, o "*quantum"* indenizatório deve ser fixado com moderação, com o escopo de se evitar o locupletamento.

Por outro lado, há de se observar o caráter punitivo-pedagógico de que se deve revestir o dano moral, de modo a desestimular a reiteração da conduta ilícita por parte do ofensor.

O dano moral deve ser arbitrado em quantitativo consentâneo com a natureza e acuidade do constrangimento suportado pelo requerente, **o tempo pelo qual perdurou a inscrição indevida, a qual, "in casu", fora inserida em 23/06/2022 e excluída quando da decisão que concedeu a tutela de urgência, datada de 19/02/2024,** atentando-se, dentre outros, para o grau de culpa, a capacidade econômica da parte infratora, a gravidade do dano e o sofrimento a que foi submetido o ofendido, pelo que reputo justa a fixação da indenização no patamar de R$ 10.000,00 (dez mil reais).

III – DISPOSITIVO:

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE** o pedido, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, **para confirmar a decisão de id 101972262, que concedera a tutela de urgência;** para declarar cancelado definitivamente o contrato em questão, bem como declarar inexistente o débito dele decorrente, e, por fim, para condenar os requeridos, de forma solidária, a repararem os danos morais sofridos pelo requerente, no montante de **R$ 10.000,00 (dez mil reais),** acrescido de juros moratórios, na forma do artigo 406, do Código Civil, desde a citação, e corrigido monetariamente, na forma do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, a partir da publicação da presente sentença, eis que se trata de relação extracontratual.

Condeno os réus no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, na proporção de metade para cada, com fulcro no artigo 85, §2º, e parágrafo 1º, do artigo 87, ambos do Código de Processo Civil.

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os presentes autos.

P.R.I."

Opostos embargos de declaração pelo primeiro réu, a sentença (ID 284434793), recebeu e rejeitou os embargos aclaratórios, sob a seguinte fundamentação:

"Recebo os embargos de declaração de id 268889100, opostos pelo Banco 1º réu, eis que tal recurso se afigura tempestivo, a teor da certidão cartorária de id 284336432, todavia, deixo

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

> acolhê-los, por não vislumbrar na sentença prolatada no Id 261381994 qualquer omissão, contradição ou obscuridade apta ao desiderato almejado pela parte embargante.
>
> Observa-se, outrossim, que a contrariedade manifestada por tal parte se refere, na verdade, ao mérito da combatida "*decisium",* e deverá ser manejada, por conseguinte, pela via processual adequada, caso assim entenda a esposada parte. Intimem-se."

Inconformado com a sentença, o primeiro réu, Banco Pan S.A., interpõe recurso de apelação. Preliminarmente, suscita sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que não foi responsável pela inscrição do nome do autor nos cadastros restritivos de crédito, promovida pela corré Itapeva X Multicarteira Fundo de Investimento em Direitos Creditórios, razão pela qual requer sua exclusão do polo passivo e a extinção do processo em relação à instituição financeira.

No mérito, sustenta a regularidade da contratação do empréstimo, afirmando que a operação foi realizada em ambiente digital seguro, mediante utilização de login e senha pessoais do consumidor, inexistindo qualquer falha nos sistemas de segurança do banco. Alega que a suposta fraude decorreu de fato exclusivo de terceiro ou do próprio consumidor, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta sua responsabilidade civil.

Defende, ainda, a inexistência de prova da alegada fraude, bem como a validade da cessão do crédito à corré, requerendo a reforma integral da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento da condenação por danos morais ou, caso mantida, pela redução do *quantum* indenizatório.

Em suas razões a segunda ré, Itapeva X Multicarteira Fundo de Investimento em Direitos Creditórios interpôs recurso de apelação, sustentando, em síntese, a regularidade da contratação e da cessão do crédito. Alega que o débito decorre de contrato de empréstimo pessoal celebrado junto ao Banco Pan, posteriormente cedido à apelante, e que a contratação foi formalizada por meio eletrônico, com validação biométrica. Defende a inexistência de prova da alegada fraude e afirma que a autora se limitou a negar genericamente a contratação. Sustenta, ainda, a legitimidade da cobrança e da inscrição do débito, bem como a validade da cessão de crédito, nos termos do art. 286 do Código Civil. Aduz a inexistência de dano moral indenizável e, subsidiariamente, requer a redução do valo

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

fixado na sentença. Por fim, impugna o termo inicial dos juros moratórios, defendendo sua incidência a partir da citação, e requer a reforma integral da sentença ou, subsidiariamente, a redução da indenização.

O apelado, apesar de devidamente, intimada não apresentou contrarrazões, conforme certidão constante no ID 304573484.

VOTO

Conheço do recurso interposto, porquanto preenchidos os pressupostos de admissibilidade recursal.

A controvérsia cinge-se à regularidade da contratação do empréstimo pessoal digital nº 4.251.748, no valor líquido de R$ 159,92, posteriormente cedido pelo BANCO PAN S/A à ITAPEVA X Multicarteira Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Não Padronizados, bem como à legitimidade da inscrição do nome do autor nos cadastros restritivos de crédito e à existência de danos morais indenizáveis.

Inicialmente, não prosperam as preliminares de ilegitimidade passiva suscitadas pelo BANCO PAN.

A legitimidade das partes deve ser aferida à luz da teoria da asserção, considerando-se, para esse fim, as alegações deduzidas na petição inicial. O autor atribui ao BANCO PAN a contratação fraudulenta do empréstimo, afirmando que jamais solicitou a operação e que seus dados e dispositivo teriam sido utilizados indevidamente por terceiro.

Assim, sendo o BANCO PAN a instituição financeira que originou a operação cuja existência é justamente objeto da controvérsia, há pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda.

O fato de a posterior inscrição do nome do autor ter sido promovida pela cessionária não afasta, por si só, a legitimidade do banco cedente para responder pela discussão acerca da própria existência e validade do negócio jurídico que deu origem ao crédito.

A questão relativa à efetiva ocorrência de fraude, à existência de falha na prestação do serviço e à responsabilidade de cada réu constitui matéria de mérito, e não de legitimidade.

No mérito, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive o disposto no art. 14, que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços.

É igualmente aplicável à hipótese a orientação consolidada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relacionado a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.

Isso não significa, entretanto, que toda e qualquer fraude praticada por terceiro gere, automaticamente, responsabilidade da instituição financeira. É necessário examinar, em cada caso concreto, se houve efetiva demonstração da regularidade da operação e se o fornecedor comprovou a ocorrência de alguma das excludentes previstas no art. 14, § 3º, do CDC.

No caso, o autor negou expressamente a contratação do empréstimo e sustentou que a operação foi realizada mediante fraude.

Diante da negativa de contratação, competia às instituições rés, que detêm os meios técnicos e os registros relacionados à operação eletrônica, demonstrar de maneira suficientemente segura a regularidade da contratação e a efetiva vinculação do autor ao negócio jurídico impugnado.

A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, não significa que o consumidor esteja dispensado de apresentar qualquer elemento mínimo de verossimilhança. Tampouco, contudo, autoriza que a instituição financeira se limite à juntada de telas sistêmicas ou registros internos, desacompanhados de elementos técnicos aptos a demonstrar, de forma segura, que foi o próprio consumidor quem realizou a contratação contestada.

No caso concreto, a documentação apresentada pelas rés não foi suficiente para afastar a conclusão adotada na sentença quanto à ocorrência da fraude.

O BANCO PAN sustenta que a contratação foi realizada mediante utilização de login, senha e mecanismos de autenticação, afirmando, ainda, que o valor foi efetivamente creditado na conta do autor.

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Certificado Eletronicamente

Todavia, a simples demonstração de que a operação foi processada regularmente pelo sistema interno da instituição financeira não equivale à prova de que tenha sido realizada pelo próprio titular da conta.

Em operações digitais, a existência de autenticação eletrônica, por si só, não elimina a possibilidade de fraude, sobretudo quando o consumidor impugna expressamente a contratação e a instituição financeira não apresenta elementos técnicos suficientes para demonstrar a autoria da operação.

A circunstância de ter havido validação biométrica tampouco conduz, automaticamente, à conclusão de que o autor efetivamente realizou o negócio. Para que esse elemento assumisse força probatória suficiente, seria necessário que os registros apresentados permitissem estabelecer, de forma segura, a correspondência entre a validação biométrica realizada e o próprio consumidor, bem como o contexto técnico da operação.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 1.846.649/MA, submetido à sistemática dos recursos repetitivos (Tema 1.061), firmou a seguinte tese:

> RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. ACÓRDÃO PROFERIDO EM IRDR. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DOCUMENTO PARTICULAR. IMPUGNAÇÃO DA AUTENTICIDADE DA ASSINATURA. ÔNUS DA PROVA. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, DESPROVIDO. 1. Para os fins do art. 1.036 do CPC/2015, a tese firmada é a seguinte: "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 sua autenticidade (CPC, arts. 6º, 368 e 429, II)." 2. Julgamento do caso concreto. 2.1. A negativa de prestação jurisdicional não foi demonstrada, pois deficiente sua fundamentação, já que o recorrente não especificou como o acórdão de origem teria se negado a enfrentar questões aduzidas pelas partes, tampouco discorreu sobre as matérias que entendeu por omissas. Aplicação analógica da Súmula 284/STF. 2.2. O acórdão recorrido imputou o ônus probatório à instituição financeira, conforme a tese acima firmada, o que impõe o desprovimento do recurso especial. 3. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido. (REsp n. 1.846.649/MA, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Segunda Seção, julgado em 24/11/2021, DJe de 9/12/2021.)

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Certificado Eletronicamente

A orientação acima se aplica à hipótese dos autos, em que o autor impugna a contratação que lhe é atribuída, incumbindo às instituições financeiras demonstrar, por elementos probatórios idôneos, a efetiva autenticidade e regularidade da operação.

Não se verifica, portanto, situação equivalente àquela examinada em precedentes nos quais a instituição financeira conseguiu demonstrar, mediante prova técnica robusta, a utilização regular de cartão, senha pessoal ou outros mecanismos de autenticação diretamente vinculados ao consumidor.

Também não socorre o BANCO PAN a alegação de que o autor não apresentou boletim de ocorrência ou prova técnica produzida por sua iniciativa.

A ausência de boletim de ocorrência, embora possa ser considerada no conjunto probatório, não constitui requisito legal para o reconhecimento judicial da fraude, tampouco transforma, por si só, a contratação impugnada em negócio válido.

Do mesmo modo, a circunstância de a contratação eletrônica ter sido registrada em unidade da Federação diversa daquela em que reside o autor não constitui, por si só, prova absoluta da fraude. No caso concreto, entretanto, esse elemento adquire especial relevância quando examinado em conjunto com o acervo probatório, pois os registros da operação indicam que a contratação foi realizada no Estado do Ceará, ao passo que o autor possui domicílio em unidade federativa diversa, sem que as instituições rés tenham apresentado justificativa técnica idônea para tal divergência. Aliada à imediata transferência do valor do empréstimo, via PIX, para conta de titularidade de terceiro, essa circunstância reforça a verossimilhança da alegação de contratação fraudulenta.

Também não merece acolhimento a tese de culpa exclusiva de terceiro.

A fraude perpetrada no âmbito de operações bancárias, quando relacionada aos riscos próprios da atividade desenvolvida pela instituição financeira, configura fortuito interno e não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos da jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça.

Para que se reconhecesse a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, seria necessária prova efetiva de circunstância capaz de romper o nexo causal, o que não ocorreu.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbo Eletronicamente

Assim, ausente prova suficiente da contratação pelo autor, correta a sentença ao declarar a inexistência do débito decorrente do contrato nº 4.251.745.

DA SITUAÇÃO DA ITAPEVA X MULTICARTEIRA FIDC

Também não merece acolhimento o recurso da ITAPEVA X MULTICARTEIRA.

É incontroverso que a recorrente não participou da contratação originária, tendo adquirido o crédito posteriormente, por meio de cessão realizada pelo BANCO PAN.

A cessão de crédito, contudo, transfere ao cessionário o crédito tal como existente, não sendo capaz de conferir validade a obrigação que, desde a origem, não se demonstrou constituída de forma legítima.

Em outras palavras, a regularidade formal da cessão não resolve a controvérsia principal dos autos, que consiste justamente em saber se havia crédito válido a ser cedido.

Se a contratação originária não foi comprovadamente realizada pelo autor, inexiste obrigação exigível que pudesse ser legitimamente cobrada pela cessionária.

A invocação do art. 286 do Código Civil, portanto, não altera a conclusão alcançada na sentença.

Da mesma forma, as alegações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados e à possibilidade de compartilhamento de informações para fins de cessão de crédito não constituem o ponto controvertido da demanda.

Não se discute aqui a licitude abstrata da transferência dos dados ou da cessão da carteira de créditos, mas a existência do próprio crédito que serviu de fundamento para a inscrição restritiva.

Igualmente irrelevante, para o deslinde da controvérsia, a discussão acerca da necessidade de notificação do devedor sobre a cessão, pois a sentença não declarou a inexigibilidade da obrigação por ausência de comunicação da cessão, mas reconheceu a inexistência do débito em razão da fraude na contratação originária.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

Logo, comprovada a inexistência da dívida, mostra-se indevida a inscrição do nome do autor nos cadastros restritivos promovida pela cessionária.

DOS DANOS MORAIS

Também deve ser mantida a condenação por danos morais.

A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, fundada em débito inexistente, ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano e configura lesão aos direitos da personalidade, sendo desnecessária a demonstração de prejuízo concreto à honra subjetiva.

No caso, não se trata de simples cobrança indevida. Houve reconhecimento judicial da inexistência da relação jurídica que deu origem ao débito e, consequentemente, da irregularidade da restrição creditícia dela decorrente.

A conduta das rés, portanto, mostra-se apta a gerar dano moral indenizável.

Não prospera, assim, a alegação da ITAPEVA de que teria apenas adquirido um crédito regularmente constituído. Como já exposto, a cessão não torna exigível obrigação inexistente, e a cobrança/inscrição fundada em débito não comprovadamente constituído não pode ser considerada exercício regular de direito.

DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO

Quanto ao valor da indenização, a quantia de R$ 10.000,00 fixada na sentença não se mostra excessiva diante das circunstâncias concretas do caso.

A indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando-se a extensão do dano, a gravidade da conduta, a capacidade econômica das partes e, ainda, o caráter compensatório e pedagógico da reparação, sem permitir enriquecimento sem causa.

Considerando que houve contratação fraudulenta de operação bancária, cobrança de dívida inexistente e posterior inscrição do nome do consumidor em cadastro restritivo, o montante arbitrado mostra-se adequado e compatível com a finalidade da reparação.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Certificado Eletronicamente

Não há, portanto, fundamento suficiente para a redução do quantum indenizatório, porquanto o valor de R$ 10.000,00 se mostra razoável e proporcional estando em consonância com os parâmetros adotados por esta E. Corte de Justiça em casos semelhantes.

> APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. **ALEGAÇÃO AUTORAL DE QUE SOFREU A INDEVIDA INCLUSÃO NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO**, REFERENTE AO DÉBITO DO CONTRATO DESCRITO NA INICIAL. ESCLARECE QUE O APONTAMENTO É INDEVIDO E QUE DESCONHECE SUA ORIGEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. O RÉU APELA PARA VER REFORMADA A SENTENÇA ALEGANDO A LICITUDE NA CONTRATAÇÃO E, POR CONSEGUINTE, NA NEGATIVAÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E A INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL A SER REPARADO. POR OUTRO LADO, O AUTOR RECORRE PARA VER MAJORADA A VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA EM R$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), PARA O PATAMAR DE R$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS). A INSURGÊNCIA DO DEMANDADO NÃO MERECE PROSPERAR, UMA VEZ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR OS FATOS IMPEDITIVOS DO DIREITO DO AUTOR. SALIENTE-SE QUE A PROVA PERICIAL GRAFOTÉCNICA NÃO FOI LEVADA A CABO POR CULPA DO RÉU QUE, DE FORMA REITERADA, NÃO LEVOU O CONTRATO AOS AUTOS PARA SER PERICIADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL QUE NO CASO EM TESTILHA DECORRE DE FORMA IN RE IPSA, CUJO VALOR DEVE SOFRER PEQUENO ACRÉSCIMO PARA ATENDER AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ATÉ MESMO PORQUE HOUVE NEGATIVAÇÃO DO NOME DO DEMANDANTE NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DE SORTE QUE, NECESSÁRIO SE FAZ DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DO AUTOR **PARA MAJORAR A VERBA INDENIZATÓRIA PARA O IMPORTE DE R$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS)** RECURSOS CONHECIDOS. DESPROVIDO O DO RÉU E PROVIDO DE FORMA PARCIAL O DO AUTOR, PARA MAJORAR A VERBA INDENIZATÓRIA. HONORÁRIOS ACRESCIDOS, NA FORMA DO ART. 85, § 11, DO CPC, PARA 20% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. (0007513-83.2020.8.19.0205 – APELAÇÃO - Des(a). VITOR MARCELO ARANHA AFONSO RODRIGUES - Julgamento: 09/11/2023 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª) – negritei.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO CÍVEL. SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. LAVRATURA DE TOI. APURAÇÃO UNILATERAL. RECUPERAÇÃO DE CONSUMO. CONCESSIONÁRIA RÉ QUE NÃO LOGRA ÊXITO EM COMPROVAR A LICITUDE DO PROCEDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER INDENIZAR, COM BASE RESPONSABILIDADE OBJETIVA ATRELADA À TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. **NEGATIVAÇÃO INDEVIDA**. PROVA PERICIAL NÃO REALIZADA. DANO MORAL IN RE IPSA. ENUNCIADO SUMULAR N.º 89 TJRJ. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. 1. 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" (...) "§3° O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro" (art. 14, caput e §3º do CDC); 2. "O Termo de Ocorrência de Irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário" (Súmula nº 256, TJRJ); 3. In casu, concessionária ré não conseguiu lograr êxito em demonstrar a correção do procedimento adotado, tarefa que lhe incumbia, na medida em que não colacionou qualquer documento em sua peça defesa apto a comprovar a ocorrência da irregularidade em questão, limitando-se a alegar a licitude de seus atos. Inobservância da regra insculpida no artigo 129 da Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010; 4. A concessionária não pleiteou a produção de prova técnica que é fundamental para corroborar as alegações de irregularidade no medidor de modo a justificar a imputação de dívida a título de recuperação de consumo e a negativação do nome do consumidor, tendo juntado, tão somente, documentos produzidos de forma unilateral; 5. "**A inscrição indevida de nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito configura dano moral, devendo a verba indenizatória ser fixada de acordo com as especificidades do caso concreto**, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade." (Verbete sumular n.º 89 TJRJ); 6. **Dano moral configurado in re ipsa. Verba reparatória do dano moral que se fixa em R$ 10.000,00 (dez mil reais,) que se afigura razoável se observadas as características do caso concreto e o que vem sendo arbitrado por este Eg. Tribunal**; 7. Recurso desprovido.(0043518-97.2021.8.19.0002 – APELAÇÃO - Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 09/11/2023 - TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 18ª CÂM) – negritei.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Certificado Eletronicamente

Os precedentes acima transcritos, embora referentes a situações fáticas distintas, evidenciam que o valor de R$ 10.000,00 encontra-se dentro dos parâmetros usualmente adotados por esta Corte em hipóteses de inscrição indevida em cadastro restritivo, mostrando-se, no caso concreto, adequado às circunstâncias da demanda.

DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

Igualmente deve ser mantida a condenação solidária.

As rés integram a cadeia de fornecimento relacionada ao crédito discutido: o BANCO PAN foi responsável pela operação financeira originária, enquanto a ITAPEVA, na qualidade de cessionária, passou a exercer os atos de cobrança relacionados ao crédito, inclusive promovendo a inscrição restritiva questionada.

Reconhecida a inexistência do débito, não se mostra possível dissociar a responsabilidade decorrente da contratação fraudulenta daquela decorrente da posterior cobrança e negativação do consumidor, incidindo a disciplina protetiva do Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade solidária, portanto, deve ser preservada.

DOS JUROS DE MORA

Não merece acolhimento a insurgência da ITAPEVA quanto aos juros moratórios. A sentença fixou sua incidência a partir da citação, nos termos do art. 406 do Código Civil, critério compatível com o dispositivo sentencial e que, inclusive, coincide com o pedido subsidiário formulado pela própria recorrente. Inexiste, portanto, interesse recursal ou fundamento para modificação desse capítulo da sentença.

Por força de tais fundamentos, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** a ambas as apelações, mantendo integralmente a sentença que declarou a inexistência do débito decorrente do contrato nº 4.251.748, determinou o cancelamento definitivo da obrigação e condenou solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 10.000,00, acrescida dos consectários fixados na sentença.

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
19
30
Certificado eletronicamente

Considerando o desprovimento dos recursos, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios, na forma do art. 85, § 11, do CPC, observados os limites legais e eventual gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, data da sessão de julgamento.

DES. LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO
RELATOR

ASSINADO DIGITALMENTE PJERJ