



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0800865-92.2025.8.19.0071

APELANTE: BANCO BRADESCO S/A

APELADO: GIULIANO MARTINS PANIZZA

ORIGEM: VARA ÚNICA DA COMARCA DE PORTO REAL/QUATIS

RELATORA: DES. HELDA LIMA MEIRELES

A C Ó R D ã O

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX IMPUGNADAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU.

1. Relação de consumo. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC.

Fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ e da Súmula nº 94 do TJRJ.

2. Banco réu que não comprovou, de forma idônea, a contratação válida do empréstimo impugnado, tampouco a efetiva disponibilização do numerário ao consumidor. Ausência de prova técnica segura acerca da autenticação da operação, da manifestação de vontade do autor e da regularidade da contratação eletrônica.

3. Telas sistêmicas e registros internos produzidos unilateralmente que não se prestam, por si sós, a comprovar a regularidade do contrato ou das transações impugnadas, sobretudo diante da expressa negativa do consumidor.

4. Transferências via PIX não reconhecidas. Falha de segurança configurada. Simples alegação de uso de senha, credenciais pessoais ou dispositivo cadastrado que não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, ausente prova de culpa exclusiva do consumidor.

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 1 DE 15



HELDA LIMA MEIRELES:27396

Assinado em 24/06/2026 14:52:31
Local: GAB. DES(A). HELDA LIMA MEIRELES



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



5.Dano material comprovado. Manutenção da restituição simples da quantia de R\$ 4.400,00, correspondente às transferências via PIX impugnadas. Sentença que não determinou repetição em dobro, mas recomposição do prejuízo patrimonial suportado pelo autor.

6.Dano moral configurado. Empréstimo não contratado, descontos indevidos, comprometimento de margem consignável, transações bancárias não reconhecidas e necessidade de busca administrativa e judicial para solução da controvérsia. Hipótese que ultrapassa o mero aborrecimento. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Verba indenizatória de R\$ 7.000,00 mantida, por observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

8.Consectários legais observados à luz da Lei nº 14.905/2024, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária.

9.Honorários advocatícios majorados para 12% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, § 11, do CPC.

10.RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

*Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0800865-92.2025.8.19.0071, A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **em negar provimento ao recurso**, nos termos da certidão de julgamento.*

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

Helda Lima Meireles
Desembargadora Relatora





RELATÓRIO

Cuide-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória proposta por GIULIANO MARTINS PANIZZA em face de BANCO BRADESCO S/A, na qual sustenta, em síntese, que não contratou empréstimo pessoal no valor de R\$ 5.000,00 (contrato nº 5300899), mas passou a sofrer descontos vinculados ao referido ajuste, além de ter sido vítima de transferências via PIX não reconhecidas, apontadas nos valores de R\$ 1.800,00, R\$ 1.700,00 e R\$ 900,00, totalizando R\$ 4.400,00.

Afirma ter registrado boletim de ocorrência e comunicado o banco, sem solução administrativa efetiva, requerendo a suspensão dos descontos, liberação de margem consignável, declaração de inexigibilidade do débito, restituição dos valores e compensação por danos morais.

Gratuidade de justiça deferida no id. 211446109.

A tutela de urgência foi deferida, conforme decisão de id. 211446109, para determinar a suspensão dos descontos, a abstenção de negativação e a liberação da reserva de margem consignada vinculada ao contrato impugnado.

O réu apresentou contestação no id. 215081150 alegando, em suma, ausência de falha na prestação do serviço, rompimento do nexo causal por culpa exclusiva do consumidor/terceiro, regularidade das operações mediante uso de credenciais/senha, bem como impossibilidade de estorno no âmbito do PIX por ausência de saldo na conta favorecida, além de impugnar dano moral e repetição em dobro.

Réplica no id. 215460189.

As partes foram intimadas para especificar provas e, ao final, manifestaram desinteresse na produção de outras provas, pugnando pelo julgamento antecipado da lide (ids. 230217517 e 233051881).

Deferida a inversão do ônus da prova, conforme decisão de id. 238960018.

Sentença proferida no ID 259751687, julgando parcialmente procedente a pretensão autoral, nos seguintes termos:

“...Considerando as particularidades do caso, a extensão do abalo e os parâmetros usualmente adotados em casos análogos, fixo a indenização por dano moral em R\$



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



7.000,00, valor que se mostra suficiente e adequado, sem ensejar enriquecimento indevido.

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, na forma do art. 487, I, do CPC, para:

(a) CONFIRMAR a tutela de urgência anteriormente deferida, tornando definitivas as determinações para que o réu se abstenha de promover descontos vinculados ao contrato nº 5300899, bem como adote as providências necessárias à liberação da reserva de margem consignada a ele vinculada, abstendo-se, ainda, de promover negativação em decorrência do débito aqui declarado inexigível;

(b) DECLARAR a inexigibilidade do débito decorrente do empréstimo impugnado pela parte autora (contrato nº 5300899), com o cancelamento definitivo das cobranças/descontos a ele relacionados;

(c) CONDENAR o réu a restituir à parte autora a quantia de R\$ 4.400,00 (quatro mil e quatrocentos reais), relativa às transferências via PIX impugnadas, acrescida de correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a contar da citação;

(d) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), corrigida monetariamente a partir desta sentença e acrescida de juros de mora a contar da citação.

Condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Com o trânsito em julgado, cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa e arquivem-se.”

Recurso de apelação interposto pelo Banco Bradesco no id 266347730, requerendo a reforma da sentença uma vez que não haveria fundamento para a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, sustentando a inexistência de abalo psicológico apto a justificar a verba fixada no patamar de R\$ 7.000,00, valor que reputa excessivo e dissociado dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Defende que a configuração do dano moral exige a presença de efetiva lesão a direito da personalidade, não bastando mero aborrecimento ou situação cotidiana, asseverando que, no caso, não teria havido demonstração de prejuízo moral indenizável, tampouco prova de repercussão negativa na esfera ideal da parte autora.

Alega, ainda, a ausência de responsabilidade civil e de obrigação de indenizar, sob o argumento de que não estariam presentes os pressupostos





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



necessários à responsabilização civil, quais sejam, ato ilícito, nexo de causalidade e comportamento culposo do agente.

Ressalta que os contratos de empréstimo consignado possuem cláusulas que autorizam a instituição financeira a realizar cobranças por meios próprios, inclusive em conta corrente, quando verificada margem consignável ou autorização pertinente.

Argumenta que, para contratos consignados celebrados por meio eletrônico, conforme regulamento próprio indicado nas razões recursais, seria possível a formalização por mobile banking/BDN.

Afirma que sua conduta não se enquadraria em nenhuma hipótese de ilicitude, negligência ou imprudência, razão pela qual não haveria dever de reparar.

No tocante ao dano material, sustenta que a devolução em dobro de valores indevidamente cobrados dependeria de engano injustificável e de comprovação da má-fé do credor, o que, segundo afirma, não teria ocorrido no caso concreto. Por esse fundamento, requer a reforma da sentença também quanto ao pedido de repetição do indébito, para que seja julgado improcedente.

Pugna pelo conhecimento e provimento do recurso, para que seja reformada a sentença e julgada improcedente *in totum* a ação.

Contrarrazões no id 266624078, em prestígio à sentença.

É o relatório.

V O T O

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A controvérsia devolvida a esta instância recursal consiste em verificar se deve ser mantida a sentença que reconheceu a inexigibilidade do débito decorrente do contrato nº 5300899, determinou o cancelamento definitivo das cobranças e descontos, confirmou a tutela de urgência anteriormente deferida, condenou a instituição financeira à restituição de R\$ 4.400,00 referentes a transferências via PIX impugnadas e fixou indenização por dano moral em R\$ 7.000,00.

Em obediência ao princípio devolutivo, consignam-se as questões em discussão: (i) saber se houve falha de segurança no serviço do banco réu; (ii) saber se é devida a devolução das transferências PIX; (iii) saber se é devido o





cancelamento do empréstimo consignado contratado, com a devolução das parcelas efetivamente descontadas, (iv) saber se resta caracterizado o dano moral.

De se salientar que o caso em tela se amolda à relação de consumo, imputando-se ao fornecedor de crédito a responsabilidade objetiva pelos vícios do produto ou do serviço. A responsabilidade só há que ser afastada se provada a inexistência do vício, se configurado o fato de terceiro ou demonstrado o fato exclusivo da vítima, senão vejamos:

Art. 14, CDC. 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. (...)

§ 3º 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.

Ainda nessa linha de inteligência, destaca-se, na esteira da jurisprudência do STJ, que a instituição financeira responde pelos danos gerados a partir de fortuito interno, consistente em fraudes e delitos praticados por terceiros:

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

Inafastável, por outro lado, que cabe ao consumidor atuar com diligência mínima no cumprimento dos seus deveres contratuais, pois a sua vulnerabilidade não o exime de se comportar de forma leal e proba. Desse modo, ainda que beneficiado pela inversão do ônus da prova e pela facilitação da defesa de seus direitos, incumbe ao consumidor fazer prova mínima dos fatos que amparam sua pretensão:

Súmula nº 330 do TJRJ. Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



Com base nessas premissas, depreende-se da narrativa que o autor foi vítima de fraude graças à obtenção, por terceiros, de seus dados bancários.

A partir disso, foram realizadas, segundo a exordial, as seguintes operações: a) empréstimo pessoal no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); b) transferências PIX nos montantes de R\$1.800,00, 1.700,00 e R\$900,00, totalizando R\$ 4.400,00.

Afirma o autor que registrou boletim de ocorrência e abriu processo de contestação junto ao banco, impugnando todas as operações feitas, mas seu pedido foi indeferido.

Com efeito, a contratação de empréstimo não reconhecido pelo consumidor e a realização de transferências via PIX impugnadas inserem-se no risco da atividade bancária, especialmente no contexto de serviços digitais, cuja segurança deve ser garantida pela instituição financeira. O risco do empreendimento não pode ser transferido ao consumidor, parte vulnerável tecnicamente, sobretudo quando o banco detém os meios necessários à comprovação da higidez das operações.

No caso concreto, houve inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, além de incidir a regra geral do art. 373, II, do CPC, cabendo ao réu demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral.

Entretanto, o banco não comprovou de forma idônea a contratação válida do empréstimo impugnado. Não foi apresentado instrumento contratual com assinatura física do autor, contrato digital dotado de certificação válida, registro biométrico auditável, gravação integral e inequívoca da contratação, elementos técnicos de autenticação, logs completos, metadados, histórico de dispositivo, geolocalização, trilhas de auditoria ou qualquer outro documento capaz de demonstrar, com segurança, a manifestação válida de vontade do consumidor.

Também não se comprovou a efetiva disponibilização do numerário ao autor, elemento essencial ao aperfeiçoamento do contrato de mútuo bancário. Não há prova segura de crédito identificado em conta de titularidade do consumidor, comprovante de transferência com identificação da conta favorecida, extrato bancário demonstrando ingresso do valor ou utilização do numerário pelo autor.

A instituição financeira limitou-se a invocar a regularidade das operações e a utilização de credenciais ou senha pessoal, sem, contudo,





apresentar prova técnica suficiente a demonstrar a autenticidade das transações, a regularidade da contratação e a inexistência de falha de segurança.

Telas sistêmicas e registros internos produzidos unilateralmente não bastam, por si sós, para comprovar a contratação válida ou a regularidade das operações bancárias impugnadas, especialmente quando o consumidor nega expressamente a contratação e aponta a ocorrência de fraude.

A validade de contratos eletrônicos não é afastada em abstrato. Todavia, quando impugnada a contratação, cabe à instituição financeira demonstrar, de forma robusta e auditável, a autenticidade do ato, a higidez do procedimento eletrônico, a identificação segura do contratante e a manifestação inequívoca de vontade. Ausente tal demonstração, correta a declaração de inexigibilidade do débito e o cancelamento definitivo das cobranças e descontos vinculados ao contrato nº 5300899.

No tocante às transferências via PIX, a argumentação recursal também não merece acolhida. O sistema PIX integra a estrutura operacional do serviço bancário disponibilizado ao consumidor, razão pela qual compete à instituição financeira adotar mecanismos eficientes de prevenção, autenticação, monitoramento e bloqueio de operações suspeitas.

A simples alegação de uso de senha, credenciais pessoais ou dispositivo cadastrado não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do banco, quando não comprovada culpa exclusiva do consumidor ou a inexistência de defeito na prestação do serviço.

A fraude perpetrada por terceiro, no âmbito de operação bancária digital, configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira. Assim, ausente prova robusta de culpa exclusiva do consumidor, subsiste o dever de reparação.

Correta, portanto, a condenação à restituição da quantia de R\$ 4.400,00, correspondente às transferências via PIX impugnadas, acrescida de correção monetária desde cada desembolso e juros de mora a contar da citação, tal como determinado na sentença.

Isto porque, embora o banco negue a existência de dano material, este é inconteste, tendo em vista a ampla movimentação de valores na conta do autor em um único dia, todas elas operadas por meio de celular de pessoa estranha e em favor de contas de terceiros.

Resta evidenciada a falha de segurança no serviço, tendo em vista que a fraude só foi possível porque os dados pessoais do autor estavam em poder de terceiros fraudadores, pelos quais a instituição financeira tem de zelar.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



Em tal hipótese, impõe-se o dever de indenizar do banco, conforme reiteradamente decidido por este Tribunal:

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. SAQUES DESCONHECIDOS DO VALOR CORRESPONDENTE AO BENEFÍCIO RECEBIDO PELO AUTOR INACAPAZ. FRAUDE EM OPERAÇÃO REALIZADA EM SUA CONTA CORRENTE. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 479 DO STJ E 94 DESTES TRIBUNAL. DANO MATERIAL COMPROVADO. DEVOLUÇÃO SIMPLES DE BENEFÍCIO TRANSFERIDO. CABIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO E RAZOAVELMENTE FIXADO. SÚMULA 343 DESTES TRIBUNAL. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. Trata-se de ação indenizatória em razão das transações, desconhecidas pelo autor, nomeadas de "saques contrarrecibo" e descontos de "cheques avulsos", em sua conta corrente mantida pelo réu, que comprometeu o valor de benefício transferido de outro banco. 2. Legitimidade passiva do banco réu, tendo em vista o questionamento referente à conta do autor mantida junto ao banco réu. 3. A ausência de vista ao Ministério Público em primeiro grau para se manifestar sobre o mérito, anteriormente à prolação da sentença, não caracteriza nulidade da sentença, tendo em vista a procedência do pedido e a intervenção do Ministério Público nesta instância. 4. Relação de consumo a atrair a responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento. 5. **Caracterizada a falha na prestação do serviço pela instituição financeira ré, em razão de ter deixado de observar um dever de cuidado fundamental na atividade que desenvolve, permitindo que terceiros fraudadores tivessem acesso aos dados pessoais do autor, viabilizando, assim, a execução da fraude em questão.** 6. Dever de proteção à segurança do consumidor previsto nos art. 8º, 9º e 10 do Código de Defesa do Consumidor e que, envolvendo a prestação de serviços bancários e financeiros, estende-se à segurança no uso dos meios de pagamento, no compartilhamento de informações pessoais e no atendimento telefônico. 7. Tratando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar, inserindo-se no risco do empreendimento, conforme entendimento pacificado na Súmula 94 deste





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



Tribunal, e segundo a Súmula 479 do STJ. 8. Banco réu que falhou no seu dever de segurança, estabelecido nos artigos 4º, alínea "d", e 14, § 1º, II, do CDC, não impedindo que terceiros fraudadores fossem bem-sucedidos, caracterizado, portanto, o defeito na prestação do serviço, ensejando a obrigação de indenizar os prejuízos causados ao consumidor decorrentes de operações e saques não reconhecidos realizados na conta corrente do autor. 9. Dano material comprovado, eis que sacado indevidamente, por diversas transações, o valor correspondente ao benefício recebido pelo autor incapaz, transferido de outro banco, o que justifica a devolução simples da quantia corrigida pelo réu. 10. Violação do dever de segurança, com quebra da legítima expectativa, que ultrapassa o inadimplemento contratual, extrapolando o mero aborrecimento. 11. Danos morais configurados, razoavelmente arbitrados, em observância à extensão do dano e à função preventiva, em atenção à Súmula 343 deste Tribunal. 12. Desprovisionamento do recurso. 0023568-78.2021.8.19.0204 – APELAÇÃO. Des(a). ELTON MARTINEZ CARVALHO LEME - Julgamento: 25/03/2025 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO. PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença de improcedência em ação manejada por consumidora idosa e cadeirante, que foi vítima de golpe de falso funcionário, resultando na contratação indevida de empréstimos consignados com o Banco Itaú Consignado S/A e na realização de transferências bancárias a terceiros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela falha na segurança de suas operações bancárias que possibilitem a consumação da fraude, bem como a existência de dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O Código de Defesa do Consumidor aplica-se às relações entre clientes e instituições financeiras, nos termos da Súmula 297/STJ. O banco responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por falhas na prestação do serviço (CDC, art. 14). 4. **A fraude somente foi possível pela falha do réu na violação ao dever de segurança.** 5. **Cabia ao réu promover a segurança dos dados pessoais de seus**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



clientes, bem como das transações relativas ao serviço prestado, dispondo de tecnologia suficiente para prevenção de fraudes, o que não ocorreu na presente hipótese. 6. Aplicação da Súmula 479 do STJ e Súmula 94 do TJRJ. Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, o banco não estará isento da obrigação de indenizar o consumidor lesado. 7. Irregularidade nas transações que restou demonstrada, devendo ser reconhecida a nulidade dos contratos questionados, bem como suspensos os descontos que ocorrem nos benefícios da autora, determinando-se ao réu a devolução das parcelas já descontadas indevidamente. 8. Dano moral configurado. Verba que deve ser arbitrada em R\$ 5.000,00, observando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa. IV. DISPOSITIVO 9. Recurso provido. 0037218-67.2018.8.19.0021 – APELAÇÃO. Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 13/03/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

EMENTA1: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. **FRAUDE BANCÁRIA**. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. MANUTENÇÃO DA DECISÃO. 1. Parte autora que alega ter sido vítima de fraude, e induzido a erro, realizou procedimentos solicitados por terceiro que causou diversos lançamentos em sua conta corrente. 2. Sentença de parcial procedência, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais relativos aos valores indevidamente retirados da conta corrente do autor, bem como de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), razão pela qual recorre a parte ré pugnando pela improcedência total dos pedidos. 3. Relação de consumo. Incidência do artigo 14 § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Banco apelante que não logrou comprovar a culpa exclusiva do consumidor, na forma do artigo 14 § 3º, inciso II, do CDC, tampouco sua culpa concorrente. 4. **Falsários que detinham dados pessoais e bancários do autor. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. Seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço. Inteligência do art. 14 do CDC e**





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



art. 44 da LGPD. Ausência das excludentes previstas no art. 43 da LGPD. Jurisprudência do STJ. 5. Transações que fogem à normalidade do perfil do demandante. Configurada negligência do banco réu em realizar o bloqueio preventivo da conta por desvio de consumo padrão, a fim de confirmar posteriormente com o titular a procedência das operações. 6. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na segurança configurada em razão da utilização da linha telefônica do banco. Risco do empreendimento. Incidência dos verbetes sumulares nº. 479 do STJ e nº. 94 deste TJERJ. Precedentes jurisprudenciais. 7. Dano material caracterizado. Correta a sentença em determinar a devolução de todos os valores retirados da conta do autor, em decorrência do golpe. 8. Dano moral configurado. Verba compensatória fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se afigura suficiente para reparar a lesão, levando-se em conta as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, equidade, além do caráter compensatório da indenização, cujo objetivo não é proporcionar enriquecimento sem causa. Precedentes jurisprudenciais. Incidência do verbete de Súmula nº. 343 deste Egrégio Tribunal. 9. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 0225390-48.2021.8.19.0001 – APELAÇÃO. Des(a). EDUARDO ABREU BIONDI - Julgamento: 12/03/2025 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL)

Registre-se que a sentença não impôs repetição em dobro, mas restituição dos valores indevidamente subtraídos da esfera patrimonial do autor. Desse modo, não procede a argumentação recursal fundada na ausência de má-fé para afastar a devolução, pois se trata de recomposição do dano material efetivamente suportado pelo consumidor.

No que se refere ao dano moral, também deve ser mantida a condenação. Este se mostra *in re ipsa*, não havendo necessidade de demonstração de qualquer dor, angústia, sofrimento ou vexame pela vítima. Basta observar que o autor foi vítima de fraude e que, mesmo após reclamações administrativas, não teve seu problema resolvido.

O dano moral restou assim configurado na perda do tempo útil, considerando os inúmeros transtornos consubstanciados nas frustradas tentativas da parte autora em solucionar o problema administrativamente, bem como na necessidade de constituir patrono a fim de ajuizar a presente demanda para, enfim, ter seu problema resolvido.





Vale aqui transcrever trecho de artigo publicado no site deste Tribunal pelo Desembargador André Gustavo Corrêa de Andrade acerca da Teoria da Indenização pela perda do “Tempo Livre”:

“(...) A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder o seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como indício de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos.”

Outrossim, a hipótese ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. O autor foi surpreendido com empréstimo que afirma não ter contratado, descontos vinculados a operação impugnada, comprometimento de margem consignável e transferências via PIX não reconhecidas, tendo sido obrigado a registrar ocorrência, buscar solução administrativa e, posteriormente, acionar o Poder Judiciário para cessar os descontos, liberar sua margem consignável e obter a recomposição dos valores.

A conduta da instituição financeira, ao não impedir a fraude e ao não apresentar solução administrativa efetiva, caracteriza falha relevante na prestação do serviço, apta a gerar abalo moral indenizável. A indevida vinculação do consumidor a débito não reconhecido, somada a descontos e à subtração de valores por transações bancárias contestadas, atinge a segurança, a tranquilidade e a dignidade do consumidor, não se confundindo com simples dissabor.

Quanto ao valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) fixado na sentença, mostra-se adequado às peculiaridades do caso concreto, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização, sem acarretar enriquecimento sem causa. O montante está em consonância com os parâmetros usualmente adotados por este Tribunal em hipóteses análogas de fraude bancária, contratação não reconhecida e falha na segurança de serviços financeiros.

Assim, deve ser integralmente mantida a sentença que confirmou a tutela de urgência, declarou a inexigibilidade do débito, determinou o cancelamento do contrato impugnado e das cobranças correlatas, condenou o réu à restituição dos valores das transferências via PIX e fixou indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



Quanto às verbas indenizatórias, observo que, por conta da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que alterou o art. 406 do CC, o *quantum* indenizatório deve ser corrigido pelo IPCA, ao passo que os juros deverão ser calculados pela taxa SELIC desde a citação (art. 405 do CC), deduzido o IPCA:

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência

Atende-se, ademais, às decisões pregressas deste Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. LIGHT. (...) 10. Dano moral revelado pela avaria de aparelho de uso essencial (geladeira), associado à omissão da ré, que certamente trouxe transtornos que extrapolam os aborrecimentos do cotidiano, o que é passível de ser compensado. 11. Quantum fixado em R\$3.000,00 (três mil reais). 12. Precedentes dessa Corte. 13. Provimento do recurso da autora. 14. Consectários legais de acordo com a Lei 14.905/2024, vigente desde 30/08/2024 (correção monetária pelo IPCA e juros de mora com base na TAXA SELIC, deduzido o IPCA). 0024768-23.2021.8.19.0204 – APELAÇÃO. Des(a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 14/11/2024 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA C/C INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE RENEGOCIAÇÃO DE FATURA DE CARTÃO DE CRÉDITO QUE OCASIONOU A ANTECIPAÇÃO DE TODAS AS PARCELAS DEVIDAS PELA AUTORA E A COBRANÇA DE ENCARGOS. REFATURAMENTO DAS





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



CONTAS NÃO ATENDIDO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ATÉ A DATA DE AJUIZAMENTO DA DEMANDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU A RÉ A INDENIZAR À AUTORA NO MONTANTE DE R\$ 10.000,00. INCONFORMISMO DA RÉ PUGNANDO PELA IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO OU REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. INCIDÊNCIA DAS NORMAS DO CDC AO CASO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. COMPROVAÇÃO DO EVENTO DANOSO E DO DANO. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VERBA ARBITRADA QUE MERECE SER REDUZIDA PARA R\$5.000,00, POR MELHOR ATENDER ÀS PECULIARIDADES DO CASO E AOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE E AOS PRECEDENTES DESTE SODALÍCIO EM CASOS ANÁLOGOS. DIANTE DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/24, A CORREÇÃO MONETÁRIA DEVERÁ SER CALCULADA PELO IPCA ENQUANTO OS JUROS PELA TAXA SELIC. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. 0001523-32.2021.8.19.0026 – APELAÇÃO. Des(a). NADIA MARIA DE SOUZA FREIJANES - Julgamento: 14/11/2024 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL) (grifei)

Por fim, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, VOTO no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo integralmente a sentença recorrida e majorando-se a verba honorária na forma do artigo 85, 11, do CPC (12% sobre o valor atualizado da condenação).

Rio de Janeiro, data da assinatura digital.

HELDA LIMA MEIRELES
Desembargadora Relatora

