Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Quarta Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 0017515-81.2021.8.19.0204

Apelante: Itaú Unibanco S.A.
Apelado: Allan Tinoco Pereira
Relator: Des. Adolpho Andrade Mello

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATAÇÃO BANCÁRIA IMPUGNADA. RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. CONTRATO ELETRÔNICO. TELAS SISTÊMICAS E REGISTROS ELETRÔNICOS. AUSÊNCIA DE PROVA INEQUÍVOCA DA MANIFESTAÇÃO DE VONTADE. ÔNUS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória, declarando a inexistência da relação jurídica e dos débitos decorrentes do contrato nº 380038315 e condenando a ré ao pagamento de R$ 4.000,00 por danos morais em razão da cobrança indevida e da negativação do nome da autora. A apelante sustenta a regularidade da contratação do Cheque Especial – LIS e da posterior renegociação da dívida, defendendo a validade dos registros eletrônicos apresentados, a inexistência de falha na prestação do serviço e de dano moral e, subsidiariamente, requer a redução da

ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR:15386 Assinado em 27/10/2026 06:59:23
Local: GAB. DES ADOLPHO CORREIA DE ANDRADE MELLO JUNIOR

indenização, a alteração do termo inicial dos juros de mora e a reforma da sucumbência.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se os documentos apresentados pela instituição financeira comprovam, de forma inequívoca, a contratação do negócio jurídico impugnado pela autora; e (ii) estabelecer se a ausência de comprovação da contratação válida, associada à cobrança indevida e à negativação do nome da consumidora, caracteriza dano moral e justifica a manutenção da indenização fixada.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme os arts. 2º e 3º do CDC e a Súmula 297 do STJ, sem que essa incidência implique revisão automática dos encargos contratados.

4. A instituição financeira não se desincumbe do ônus previsto no art. 373, II, do CPC ao apresentar apenas telas sistêmicas e registros eletrônicos incapazes de demonstrar, de forma inequívoca, a efetiva celebração do contrato nº 380038315.

5. A comprovação da contratação eletrônica exige elementos idôneos para demonstrar a manifestação de vontade da consumidora, não sendo suficientes, no caso concreto, os documentos apresentados pela instituição financeira, diante da ausência de contrato assinado, biometria facial com registro de

geolocalização ou outro mecanismo de autenticação robusto.

6. A simples alegação de contratação por meio eletrônico, desacompanhada de prova técnica segura, não comprova a validade do negócio jurídico quando o consumidor impugna a contratação.

7. O Tema 1.061 do STJ atribui ao fornecedor bancário o ônus de comprovar a autenticidade da assinatura e da vontade do contratante quando o consumidor impugna esses elementos, encargo não satisfeito pela instituição financeira no caso.

8. A ausência de elementos idôneos capazes de demonstrar a ciência e o consentimento da autora conduz ao reconhecimento da inexistência de relação contratual válida e dos débitos dela decorrentes.

9. A cobrança indevida e a negativação irregular do nome da autora, decorrentes da contratação não comprovada, configuram dano moral e justificam a manutenção da indenização fixada em R$ 4.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira deve comprovar a autenticidade da contratação bancária impugnada pelo consumidor mediante elementos idôneos capazes de demonstrar sua manifestação de vontade.

2. Telas sistêmicas e registros eletrônicos, desacompanhados de mecanismos de autenticação

suficientemente seguros, não comprovam, no caso concreto, a validade da contratação impugnada.

3. A ausência de comprovação da relação contratual válida, associada à cobrança indevida e à negativação irregular do nome do consumidor, configura dano moral.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Tema Repetitivo nº 1.061; TJRJ, Apelação nº 0809168-66.2025.8.19.0210, Rel. Des. Murilo André Kieling Cardona Pereira, Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado (antiga 23ª Câmara Cível), j. 16.12.2025.

Cuida-se de apelação interposta por Itaú Unibanco S.A., contra sentença proferida pelo juízo da 6ª Vara Cível do Foro Regional do Méier que, nos autos da ação indenizatória, que julgou procedentes os pedidos da parte autora na forma do artigo 487, inciso I do CPC.

Adota-se na forma regimental o relatório do julgado apelado de fls. 402

> "*ALLAN TINOCO PEREIRA ajuizou ação indenizatória em face de BANCO ITAÚ S/A., alegando em síntese que: ao retirar o relatório do Serviço de Proteção ao Crédito - SPC, se deparou com seu nome inscrito sob o contrato de empréstimo de nº 00000380038315, incluído no dia 04/10/2019, no valor de R$ 203,54; que embora tivesse relação jurídica com a ré desconhece o débito; que jamais recebeu comunicado em sua residência, não sabe de que se trata o débito, requerendo, ao final, a exclusão de seu nome dos cadastros restritivos de crédito, a declaração de*

inexistência do débito e a condenação a indenização dos danos morais experimentados.

Instruíram a inicial os documentos de fls. 14/31.

Regularmente citada a parte ré apresentou contestação a fls. 97/107, aduzindo em síntese que: a parte autora possui vínculo com essa Instituição Financeira, já que é titular da conta corrente 08287-5, da agência 0281, desde 22/02/2016; que o débito que gerou a cobrança e o apontamento, objeto de questionamento nos autos, é decorrente de uma renegociação de dívida firmada e não quitada pela parte autora; que a renegociação de n.º 42047 - 000000380038315, no valor total de R$ 3.264,78 (três mil duzentos e sessenta e quatro reais e setenta e oito centavos), renegociou a dívida do contrato origem de número 11232 - 28100082875, não sendo este último questionado pela parte autora; que as dívidas que compõem a renegociação partiram do seguinte contrato origem: LIS, sendo este um limite de crédito concedido pelo banco para que os clientes realizem transações ainda que não possuam saldo positivo em conta. Contratado na data de 22/02/2016, no momento de abertura da conta, formalizado sob o número 11232 - 28100082875; que por longo período a cliente se valeu de seu limite de LIS/AD para financiar transações; que ante a suspensão do pagamento, a parte autora entrou em débito com o banco dando azo a renegociação de sua dívida gerada sob o número de contrato 42047 - 000000380038315; que agiu em exercício regular de direito, requerendo, ao final, a improcedência da pretensão autoral.

A contestação veio acompanhada dos documentos de fls. 108/113.

Réplica a fls. 147/152.

Despacho Saneador a fls. 168.

Sentença a fls. 224, anulada pelo Acórdão de fls. 313/317.

Audiência de Instrução e Julgamento a fls. 373.

Alegações finais das partes a fls. 379/381 e 391/398.

É o relatório. Decido."

Em suas razões recursais, a instituição financeira sustenta, em síntese, a regularidade da contratação, defendendo a validez dos sistemas digitais de contratação de empréstimo consignado com os consumidores.

Argumenta que houve a contratação do Cheque Especial – LIS, com a disponibilização e utilização dos recursos e que diante da dificuldade de adimplência a parte apelada efetuou renegociação, de forma presencial, na agência bancária. Defende a validade da contratação eletrônica, a inexistência de ato ilícito, de falha na prestação do serviço e de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório, a alteração do termo inicial dos juros de mora e a reforma da sucumbência.

Em fls. 430, certidão informando que transcorrido o prazo, a parte apelada não se manifestou em contrarrazões.

VOTO

Cuida-se de demanda que envolve relação de consumo, enquadrando-se as partes no que determina o art. 2º e art. 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Inicialmente, é necessário ressaltar que não há controvérsia quanto à incidência do CDC às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ. Contudo, tal circunstância não autoriza, por si só, a revisão automática dos encargos contratados, sendo necessária demonstração inequívoca de abusividade, ônus que não foi cumprido pela apelante.

A sentença concluiu que a instituição financeira não comprovou a existência de contratação válida e regular, realizada com consentimento da demandante. Entendeu, assim, não comprovada a celebração do contrato nº 380038315, reconhecendo a inexistência da relação jurídica e dos débitos dele decorrentes.

Assentou, ainda, a ocorrência de dano moral em razão da cobrança indevida e da negativação irregular do nome da autora, fixando a indenização em R$ 4.000,00 (quatro mil reais).

No mérito, não assiste razão ao apelante.

Da análise dos autos, verifica-se que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da contratação impugnada.

Embora sustente a existência do contrato nº 380038315, a ré limitou-se a apresentar telas sistêmicas e registros eletrônicos que não demonstram, de forma inequívoca, a efetiva celebração da avença controvertida.

Diante de tais elementos, a tese defensiva não merece prosperar, porquanto a contratação impugnada não foi acompanhada de documentação apta a comprovar, de forma inequívoca, a manifestação de vontade da consumidora. Não houve apresentação de contrato assinado, biometria facial com registro de geolocalização ou qualquer outro mecanismo de autenticação robusto capaz de atestar a regularidade da contratação eletrônica.

Os documentos produzidos pela instituição financeira não se mostram suficientes para demonstrar, com a segurança necessária, que as operações foram efetivamente realizadas pela autora, sobretudo diante da fragilidade do procedimento adotado e da ausência de prova técnica idônea. Incumbia à ré o ônus de comprovar a regularidade da contratação, nos termos do art. 373, II, do CPC, encargo do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

A jurisprudência vem entendendo que a simples alegação de contratação por meio eletrônico, desacompanhada de prova técnica segura, não é suficiente para comprovar a validade do negócio jurídico quando impugnado pelo consumidor e a afastar

a responsabilidade objetiva do fornecedor. Nesse sentido, colaciona-se julgado deste E. Tribunal:

> DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CONTRATADO POR MEIO ELETRÔNICO. ALEGADA FRAUDE E TRANSFERÊNCIA INDEVIDA DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. NULIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR E DEVER DE SEGURANÇA. DANO MORAL. QUANTUM REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
>
> I. CASO EM EXAME
>
> 1. APELAÇÃO INTERPOSTA PELO BANCO AGIBANK S.A. CONTRA SENTENÇA QUE DECLAROU A NULIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO OBJETO DOS AUTOS, CONDENOU O BANCO À RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DESCONTADOS DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DO AUTOR, AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORA E RATIFICOU TUTELA DE URGÊNCIA QUE DETERMINARA A CESSAÇÃO DOS DESCONTOS. RECONHECEU-SE, POR OUTRO LADO, A ILEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO BRADESCO.
>
> II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO
>
> 2. SABER SE O RECORRENTE TERIA PRATICADO ALGUM ILÍCITO CONTRATUAL QUE ENSEJE SUA CONDENAÇÃO NOS AUTOS.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O AUTOR DEMONSTRA QUE A TRANSFERÊNCIA DA CONTA (DO BRADESCO AO AGIBANK) E A CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO OCORRERAM SEM SUA ANUÊNCIA, TENDO REGISTRADO OCORRÊNCIA POLICIAL, O QUE PÕE EM DÚVIDA A AUTENTICIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO.

4. **INCUMBE AO FORNECEDOR BANCÁRIO COMPROVAR A AUTENTICIDADE DA ASSINATURA E DA VONTADE DO CONTRATANTE QUANDO O CONSUMIDOR IMPUGNA TAIS ELEMENTOS,** ÔNUS QUE SE IMPÕE NOS TERMOS DO TEMA REPETITIVO 1061 DO STJ, E NÃO HOUVER ALGUMA OUTRA PROVA DE CELEBRAÇÃO DO AJUSTE.

5. O RECORRENTE NÃO PRODUZIU PROVA IDÔNEA DA REGULARIDADE DO PEDIDO DE PORTABILIDADE, DA ABERTURA DA CONTA E DA CELEBRAÇÃO LÍCITA DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO, NÃO AFASTANDO A IMPUGNAÇÃO DO AUTOR.

6. CONFIGURADA A NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO E A COBRANÇA INDEVIDA, APLICA-SE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR E O DEVER DE RESTITUIÇÃO AO CONSUMIDOR, EM DOBRO NOS TERMOS DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC.

7. O DESCONTO EM BENEFÍCIO DE NATUREZA ALIMENTAR DO AUTOR CONFIGURA DANO MORAL IN RE IPSA, DISPENSANDO PROVA PORMENORIZADA DO PREJUÍZO IMATERIAL.

> 8. CONTUDO, A CONDUTA DO FRAUDADOR, ALIADO AO RECONHECIMENTO DE QUE O FORNECEDOR IGUALMENTE SOFRE COM FRAUDES TECNOLÓGICAS (FORTUITO INTERNO), ATENUA A GRAVIDADE DA RESPONSABILIDADE DO BANCO, AUTORIZANDO A REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.
>
> IV. DISPOSITIVO E TESE
>
> 9. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
>
> (0809168-66.2025.8.19.0210 - APELAÇÃO. Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 16/12/2025 - VIGESIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 23ª CÂMARA CÍVEL))

Sendo assim, não há dúvida quanto à inexistência de relação contratual válida entre as partes, diante da ausência de elementos idôneos capazes de demonstrar que os descontos em conta corrente da parte autora decorreram de contratação realizada com sua ciência e consentimento.

Diante da ausência de comprovação de relação jurídica válida, bem como das cobranças indevidas e negativação do nome da parte autora, considera-se configurado o dano moral, impondo-se a manutenção integral da sentença recorrida.

Ante o exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso.

Rio de Janeiro, na data da Sessão de Julgamento.

Desembargador **ADOLPHO ANDRADE MELLO**

Relator