



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DÉCIMA QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0967941-94.2024.8.19.0001
APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.
APELADO: JOSE SILVA DOS SANTOS
JUÍZO DE ORIGEM: 3ª VARA CÍVEL DA CAPITAL
RELATOR: DES. ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL.
CONTRATO/EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO.
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

- 1. Ação ajuizada por consumidor contra a empresa apelante visando a declaração de inexistência de débito referente a empréstimo não reconhecido, restituição em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.**
- 2. Autor alegou desconhecer a contratação de linha de crédito e impugnou a cobrança realizada em sua conta, sustentando não ter celebrado qualquer contrato com a instituição ré.**
- 3. A instituição defendeu a regularidade da contratação, apresentando documentos eletrônicos sem assinatura física ou digital, e dispensou a produção de prova pericial.**
- 4. Sentença julgou procedente o pedido, declarando a inexistência do débito, condenando à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.**
- 5. Recurso interposto pela instituição ré, visando a reforma da sentença.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

- 6. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação do empréstimo impugnado; e (ii) saber se estão presentes os requisitos para a condenação à restituição em dobro e indenização por danos morais.**



III. RAZÕES DE DECIDIR

7. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira.

8. A instituição ré não comprovou a regularidade da contratação, tampouco produziu prova pericial, apesar de oportunizada para tanto.

9. A ausência de comprovação da contratação caracteriza falha na prestação do serviço e enseja a declaração de inexistência do débito.

10. A restituição em dobro dos valores descontados é devida, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, independentemente de demonstração de má-fé.

11. Configurado o dano moral, em razão da cobrança indevida e da perda do tempo útil do consumidor.

12. Quantum indenizatório reduzido de R\$ 10.000,00 para R\$ 2.000,00, por se mostrar razoável e proporcional, ante a inexistência de negativação do nome da autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

13. Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 2.000,00, mantendo-se, no mais, a sentença.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de contratação não reconhecida e não comprovada. 2. A restituição em dobro dos valores descontados indevidamente é devida, independentemente de demonstração de má-fé. 3. A cobrança indevida de valores caracteriza dano moral indenizável, sendo razoável a fixação do quantum em R\$ 5.000,00 na ausência de negativação do nome do consumidor."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 2º, 3º, 14, 42, parágrafo único; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, Tema 1061; STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 94.

ACÓRDÃO

Vistos, discutidos e relatados estes autos de **Apelação Cível**, processo nº 0967941-94.2024.8.19.0001, que figura como Apelante **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA** e Apelado: **JOSE SILVA DOS SANTOS**.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **MERCADO PAGO**, contra sentença proferida pelo MM Juízo da 3ª Vara Cível da Capital que em ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória, movida por **JOSE SILVA DOS SANTOS** em face de **MERCADO PAGO**, julgou procedente os pedidos, nos seguintes termos (índice 243898507):

“Relata a parte autora que “efetuou, recentemente, a abertura de uma conta na plataforma da instituição financeira ré, com a intenção de utilizar os serviços oferecidos pela empresa. No dia 13/10/2024, a parte autora efetuou a venda de um produto no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), com total a receber de R\$ 290,73 (duzentos e noventa reais e setenta e três centavos), tendo sido o pagamento aprovado e liberado em sua conta, conforme demonstra o extrato que ora se colaciona”.

Narra que “Ocorre que a referida quantia foi descontada pela própria empresa ré de maneira inesperada e sem qualquer aviso prévio, conforme se observa do print” de fl. 04.

Aduz que “Ao entrar em contato com a parte ré em busca de informações, conforme se verifica do print abaixo, o autor foi informado acerca da existência de uma suposta dívida no valor de R\$ 585,94 (quinhentos e oitenta e cinco reais e noventa e quatro centavos), referente à compras realizadas em 2021 por meio de uma linha de crédito, que incluíam duas recargas de celular e, devido ao atraso no pagamento, houve acréscimo de juros. Ato contínuo, o autor informou que é a primeira vez que utiliza o Mercado Pago, uma vez que a conta foi aberta no corrente ano, bem como nunca realizou qualquer recarga de celular por meio da plataforma da empresa ré”.

Frisa que “Diante disso, o autor solicitou maiores detalhes, incluindo o número da linha de celular utilizada nas recargas. No entanto, a empresa ré alegou não possuir essa informação, impossibilitando a verificação da veracidade dos dados apresentados. Posteriormente, conforme se deduz dos documentos adunados, ao ser questionado pela empresa ré sobre os dados da conta que gerou a dívida, o autor informou que o e-mail cadastrado na plataforma não era de sua titularidade, comunicando então, o desconhecimento da conta e do débito cobrado, afirmando, inclusive, que nunca havia recebido nenhuma cobrança pela empresa ré”.

Ressalta que “Dessa forma, o saldo que pertence ao autor de R\$ 290,73 (duzentos e noventa reais e setenta e três centavos), foi retido integralmente pela parte ré de maneira indevida, uma vez que o autor não contratou qualquer serviço e não realizou qualquer operação com a empresa ré no ano de 2021. Tais fatos geraram grande angústia e transtornos ao autor, que viu seu nome e sua situação financeira prejudicada sem razão. Assim, face ao exposto, a cobrança mencionada é indevida e, tendo o imbróglio acima narrado sido causado por ato irregular da ré, busca a parte autora a tutela jurisdicional para ver seu direito satisfeito”.

Conclui que “Como se vê, o débito lançado pela parte ré decorre de compras realizadas por meio de uma linha de crédito, de modo que não se arrima em dire

tampouco em contrato, já que nada ocorreu a justificar a referida cobrança, o que torna imperiosa a sua desconstituição. De mais a mais, as razões supostamente aventadas para a cobrança lançada contra a parte demandante não possuem esboço jurídico, especialmente se considerar os fatos trazidos à baila e os motivos que ensejaram a presente”.

Ao final requer:

Seja deferida a gratuidade de justiça requerida, considerando que não possui condições de honrar com o pagamento das custas e honorários sucumbenciais sem prejuízo ao próprio sustento ou de sua família;

Requer a inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor por se tratar a parte autora de pessoa hipossuficiente e vulnerável na relação processual;

A procedência da pretensão para declarar inexistente o débito no valor de R\$ 585,94 (quinhentos e oitenta e cinco reais e noventa e quatro centavos), e para condenar a parte ré a determinar a sua desconstituição, bem como para desconstituir todos os eventuais juros, multa e demais encargos decorrentes da suposta mora da parte autora, sob pena de multa cominatória cujo valor deixa ao livre e comedido critério do juízo;

Requer a condenação da parte ré ao pagamento do valor de R\$ 290,73 (duzentos e noventa reais e setenta e três centavos), em dobro, perfazendo o total de R\$ R\$ 581,46 (quinhentos e oitenta e um reais e quarenta e seis centavos), referente ao saldo retido indevidamente pela empresa ré, bem como ao pagamento, também em dobro, dos valores que, eventualmente, vierem a ser descontados indevidamente no curso do processo, aplicando-se juros e correção monetária;

Requer a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em razão da falha narrada acima e pela perda do tempo útil, cujo valor é capaz de atender aos critérios punitivos e pedagógico da medida;

Requer sejam as verbas deferidas na sentença devidamente atualizadas com juros e correção monetária, na forma da lei;

A procedência da pretensão para condenar a parte ré ao pagamento de custas e honorários sucumbenciais na forma da lei.

Contestação no index 184778779 alegando que “Em que pese a alegação da Parte Autora de desconhecimento dos débitos atrelados ao seu nome, cumpre destacar que não há qualquer dúvida acerca da regularidade de sua contratação. Inicialmente, demonstra-se a existência e regularidade do cadastro da Parte Autora, o qual atende à previsão da Carta Circular 3.813/20174 emitida pelo BACEN, que versa sobre os documentos necessários para abertura de contas. Consta para o Réu a abertura de 2 contas no CPF da parte autora. A primeira com ID de usuário nº 718071485, com cadastro em 20/02/2021 e a segunda com ID nº 1097217537, cadastrada em 28/03/2022”.

Narra que “que os empréstimos foram contratados na conta ID de usuário nº 718071485, com cadastro em 20/02/2021. Observe que a conta está vinculada ao CPF, o mesmo informado na petição inicial, além de ter sido validada com documento pessoal da Parte Autora e selfie”.

Frisa que “o analisar o documento de identificação juntado à inicial pela Parte Autora pode-se perceber a semelhança das informações contidas nos documentos juntados a inicial. Portanto, evidente a regularidade da contratação assim como a lisura da

transações, tal qual a contratação de empréstimo, na medida em que somente o próprio usuário deve manter a posse de seus documentos pessoais originais”

Pontua que “Portanto, não se pode alegar o desconhecimento da conta e dos empréstimos realizados utilizando o Mercado Crédito e, por conseguinte, arguir contra as cobranças realizadas pelo Réu. A origem do débito decorre de manifestação inequívoca de vontade da Parte Autora, que deu expressa concordância aos termos ofertados pelo Réu, de forma que se deve privilegiar o princípio do pacta sunt servanda, segundo o qual o contrato faz lei entre as partes. Certo é que, pautado na boa-fé, o Réu exerceu regularmente o seu direito de credor, não havendo que se falar em qualquer ato ilícito ou abusivo que enseje o dever de indenizar”.

Ressalta que “os contratos de empréstimo estavam em atraso, sendo realizada amortização de débitos dos valores auferidos em outra conta para pagamento da operação” e que “Tal retenção está prevista nos termos e condições (link) da plataforma que foi devidamente anuída pelo requerente”.

Conclui pela ausência de conduta ilícita, responsabilidade civil e dos danos alegados, requerendo, ao final, a improcedência da demanda.

NO INDEX 200042170 determinou-se:

1. Em réplica, no prazo de 15 dias, devendo a parte autora se manifestar de forma expressa sobre o aduzido na contestação, em especial sobre alegação de que “A Parte Autora teve total ciência quanto aos termos da contratação, com os quais anuiu expressamente ao contratar o empréstimo mediante assinatura eletrônica”, e os documentos juntados pela parte ré.

2. No mesmo prazo, em homenagem ao princípio do contraditório participativo, às partes para se manifestarem em provas, indicando os pontos controvertidos sobre os quais aquelas recairão, a fim de possibilitar o exame de sua admissibilidade, sob pena de indeferimento.

Venha, desde já, eventual prova documental suplementar.

Registre-se que a ausência de manifestação nesta oportunidade será interpretada como desinteresse na produção de outras provas.

3. Sem prejuízo, às partes para, querendo, apresentarem propostas concretas de acordo nos autos, tendo em vista que o NCPC estimula a composição do conflito entre as partes a qualquer tempo.

Caso as partes firmem acordo extrajudicial, ficam desde já autorizados seus advogados a informarem ao Cartório (e-mail: cap03vciv@tjrj.jus.br) o protocolo da respectiva petição eletrônica conjunta para abertura de conclusão com prioridade.

Réplica no index reiterando os termos da exordial. Salienta que “Os supostos registros de assinatura eletrônica não demonstram a efetiva participação do autor na contratação, tampouco comprovam o envio de códigos de verificação, uso de IP pessoal ou outro meio que assegure a autenticidade da manifestação de vontade”.

NO INDEX 223099934 determinou-se:

Presentes os requisitos legais, inclusive a hipossuficiência técnica da parte autora, e tendo em vista ainda a documentação que instrui a exordial, e, sobretudo, o teor da decisão que deferiu tutela de urgência, à qual ora se reporta, inverte o ônus da prova

nos termos do artigo. 6º, VIII, do CODECON. Sobre o tema transcreve-se a seguinte ementa à qual se reporta:

0023689-88.2021.8.19.0210 – APELAÇÃO - Des(a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 17/11/2022 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. PRETENSÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO DE R\$ 6.057,08, CUMULADA COM DESBLOQUEIO DA CONTA, ESTORNO DO SALDO DE CRÉDITO, BEM ASSIM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELO AUTOR, VISANDO À REFORMA DO JULGADO. 1. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade e rejeição. Recurso de apelação que impugna os fundamentos da r. sentença, não sendo hipótese de violação ao princípio da dialeticidade, o qual preconiza que, em matéria recursal, deverá o Recorrente não só discorrer o porquê pretende o reexame da decisão, como, e por óbvio, alinhar seu questionamento ao que foi efetivamente decidido no julgado combatido. 2. Pedido de danos materiais objeto do apelo que não fora formulado em primeiro grau, não podendo, portanto, ser conhecido por este Tribunal. Inovação recursal que é vedada no ordenamento pátrio, em completa afronta aos princípios do contraditório e devido processo legal. 3. No caso concreto, o Autor afirma que, em 28/04/21, fora vítima de furto de celular, sendo surpreendido com a utilização de todo o limite de crédito disponibilizado junto ao Mercado Crédito, o que gerou um débito de R\$ 6.057,08 e, por conseguinte, a ameaça de negativação do seu nome e o bloqueio da conta existente junto ao Mercado Livre. No presente apelo, após a r. sentença de improcedência, devolve ao Tribunal os pedidos para declaração de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais, formulando, ainda, pedido de danos materiais. 4. Hipótese subsumida ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Milita em prol do Autor, segundo os princípios e as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, presunção de defeito na prestação do serviço, operando-se, em seu benefício, inversão legal do ônus da prova em relação ao defeito de segurança do produto/serviço. Competirá ao fornecedor, deste modo, para se eximir de qualquer responsabilidade, provar a inexistência de defeito na prestação do serviço, ou que o fato danoso seria atribuível exclusivamente a terceiros. É, portanto, ônus da parte Ré a produção inequívoca da prova liberatória. 5. Segundo entendimento firmado pelo e. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Resp 1.197.929/PR, submetido ao rito dos recursos repetitivos, a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, que resultem danos a terceiros ou a correntistas, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira, na medida em que fazem parte do próprio risco do empreendimento, caracterizando fortuito interno. Incidência dos verbetes nº 479, da Súmula de Jurisprudência do STJ, e nº 94, desta Corte. 6. Dinâmica desenvolvida no decorrer da prática delituosa que corrobora que o Réu não lograra providenciar meios de evitar fraudes, sendo certo que, ainda que o Autor tenha deixado o aplicativo do Mercado Pago logado no celular furtado, deveria o Recorrido ter solicitado a confirmação de algum dado pessoal cadastrado ou a inserção de algum código de segurança, reconhecimento biométrico, etc, o que traria maior segurança ao negócio jurídico, respondendo, portanto, pela sua omissão negligente. 6.1. Negócios jurídicos realizados que se mostram suspeitos e não se encontram dentro do perfil de consumo do Autor, sendo todas as solicitações de crédito impugnadas datadas do mesmo dia, 29/04/21, alcançando a integralidade do limite disponibilizado, fato este que deveria ter sido observado pelo Réu. 6.2. Cancelamento administrativo do crédito, realizado em 20/08/2021, que corrobora a falha na prestação do serviço da Recorrida (fls. 215). 7. Procedência do pleito de declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 6.057,08. 8. Violados deveres jurídicos originários, surge para a Ré o dever jurídico sucessivo de recompor os danos decorrentes. 8.1. Dano moral caracterizado, considerando que, em razão do negócio jurídico não reconhecido, o Autor ficara pelo menos 3 meses com bloqueio de acesso à sua conta do Mercado Livre, impedido de comercializar seus produtos. 8.1.1. Verba compensatória arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem olvidar a natureza punitivo-pedagógica da condenação. 9. Inversão da sucumbência, ora fixada em 10% sobre o valor

condenação. 10. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESSA EXTENSÃO, PROVIDO.

A parte ré não está obrigada a custear as despesas com as provas que vierem a ser produzidas, mas deve ficar ciente de que carreará o ônus da não produção das provas.

Este entendimento que vem sendo firmado pelos Tribunais, inclusive de nosso Estado, como v.g. o proferido no Agravo de Instrumento nº 14952-02, rel. o eminente desembargador Sylvio Capanema de Souza (10ª C.C.TJ/RJ), sendo agravante CREDICARD S/A ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO e agravado PAULO SIQUEIRA PAMPLONA CORTE REAL, destacando-se do v. acórdão o seguinte trecho:

"... Com efeito, se a agravante entender ser desnecessária a realização da prova pericial contábil, basta peticionar no sentido de não desejar sua produção, apesar da inversão do ônus probandi, assumindo, assim, o risco de não conseguir rebater as alegações autorais. Caso contrário, deverá anuir com o pagamento dos honorários periciais que já foram arbitrados."

Assim, diga a parte ré, em 5 dias se deseja a produção de outras provas, sobretudo pericial, justificando-as, atenta à inversão do ônus da prova proclamada em favor do autor, vindo desde já eventual prova documental suplementar.

No index 225332137ª ré informou que "não possui outras provas a produzir, não havendo interesse na realização de prova pericial, tendo em vista que os elementos já constantes dos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia e para o julgamento da lide. Assim, requer o regular prosseguimento do feito".

É O RELATÓRIO. DECIDO.

A causa está madura para o julgamento, sendo suficientes os elementos probatórios para permitir a cognição da demanda nos termos do art. 355 do Código de Processo Civil. Ademais, ciente da decisão que inverteu o ônus da prova e determinou a comprovação da relação contratual objeto da lide, e a sua manifestação justificada objetiva, sobretudo quanto ao interesse na realização de perícia a ré dispensou a produção de outras provas.

A ré nega difusamente os fatos que fundamentam os pedidos autorais, procurando apenas afastar sua responsabilidade pelo evento, sem pugnar expressamente pela produção de outras provas, NEM TAMPOUCO COMPROVAR A REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES IMPUGNADAS

Ora, se não lhe interessa a perícia, certamente não pode esperar que a parte autora, produza provas ingerindo-se nos mecanismos administrativos e informáticos da instituição financeira. Ubi emolumentum ibi onus.

Limitou-se, em verdade a anexar telas extraídas unilateralmente do seu sistema, as quais não possuem o condão de comprovar a existência de relação contratual entre as partes. Sobre o tema transcrevem-se as seguintes ementas, às quais se reporta, onde se desta que "o réu se limitou a inserir, no bojo das razões recursais, "partes recortadas" de algumas telas extraídas de seus sistemas, consubstanciadas em provas unilateralmente produzidas, imprestáveis ao fim almejado":

0013399-82.2014.8.19.0008 – APELAÇÃO Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 05/09/2019 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET. CONTRATADOS E JAMAIS INSTALADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA.

ARTS. 2º, 3º E 14 DO CDC. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO MANEJADO PELAS RÉS OBJETIVANDO A REFORMA DA SENTENÇA. DESCABIMENTO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA QUE SE AFASTA. RÉ QUE INTEGRAM O MESMO GRUPO ECONÔMICO. PRECEDENTES. FORNECEDOR QUE, À LUZ DO ART. 22 E PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC, POSSUI A OBRIGAÇÃO DE PRESTAR SERVIÇO ADEQUADO, EFICIENTE E CONTÍNUO, POSTO QUE ESSENCIAL, SENDO OBRIGADO A REPARAR OS DANOS CAUSADOS NA HIPÓTESE DE DESCUMPRIMENTO DE SUAS OBRIGAÇÕES. CABERIA À PARTE RÉ COMPROVAR QUE O SERVIÇO FOI PRESTADO DE FORMA REGULAR E CONTÍNUA E QUE O DEFEITO INEXISTIU, NOS TERMOS DO ART. 14 PARÁGRAFO 3º, INCISO I, DO CDC. RÉ QUE NÃO LOGRARAM SE DESINCUMBIR DE TAL PROVA, TENDO APENAS ALEGADO QUE NÃO OCORREU A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ADEMAIS, BASTARIA ÀS CONCESSIONÁRIAS ACOSTAR EXTRATO DE CHAMADAS, USO DE DADOS OU COMPROVANTE DE INSTALAÇÃO ASSINADO PELA AUTORA, NÃO TENDO VALOR PROBATÓRIO AS TELAS EXTRAÍDAS DO SISTEMA DE INFORMÁTICA, POSTO QUE UNILATERALMENTE PRODUZIDAS. DANO MORAL CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE SERVIÇO CONTRATADO E PAGO DE TELEFONIA E INTERNET, EMPREGADA PARA SE REALIZAR PESQUISAS, ENVIAR E RECEBER E-MAILS, DENTRE OUTRAS UTILIDADES FUNDAMENTAIS NOS DIAS ATUAIS. TRANSTORNOS QUE ULTRAPASSAM A BARREIRA DO MERO ABORRECIMENTO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM VALOR CONDIZENTE COM OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE E COM O DANO SOFRIDO, ASSEGURANDO JUSTA REPARAÇÃO, SEM INCORRER EM ENRIQUECIMENTO INDEVIDO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 343 DO TJERJ: "A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação." DESPROVIMENTO DO RECURSO.

0003882-34.2017.8.19.0045 – APELAÇÃO Des(a). CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA - Julgamento: 25/06/2019 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS IN RE IPSA. - Alegação autoral de inclusão de seu nome nos cadastros de restrição creditícia, em virtude de suposta inadimplência decorrente de contrato firmado com empresa. Afirmação de que se retirou da sociedade em 2015, registrando a documentação perante a Junta Comercial. - Tese defensiva de que a autora figurou como avalista em contrato firmado com a referida sociedade antes de sua retirada, o que não a exime de sua responsabilidade. - Relação de Consumo. Inversão do ônus da prova deferida pelo magistrado de origem. Nota-se que o réu deixou de anexar o contrato supostamente avalizado pela autora, firmado no ano de 2014, ou qualquer outra prova robusta que embasasse sua tese defensiva. Na verdade, o réu se limitou a inserir, no bojo das razões recursais, "partes recortadas" de algumas telas extraídas de seus sistemas, consubstanciadas em provas unilateralmente produzidas, imprestáveis ao fim almejado. Aliás, os referidos "recortes" das telas do sistema do demandado mostram apenas a assinatura da autora não existindo prova inequívoca acerca de que a mesma foi inserida no contrato discutido nos autos. - Falha na prestação do serviço demonstrada, devendo o réu arcar com o ônus de sua inércia. Nulidade da cobrança realizada. Correta exclusão do nome da autora dos cadastros dos inadimplentes. - Danos morais configurados. Negativação indevida. Danos in re ipsa. Verba arbitrada adequadamente pelo juízo singular, consoante princípios atinentes à matéria e particularidades do caso concreto. Confirmação da sentença. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

0003792-60.2016.8.19.0045 – APELAÇÃO Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 30/10/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA COM FUNDAMENTO NO CPC/2015. RELAÇÃO DE CONSUMO. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL NA MODALIDADE PÓS-PAGA NA

CONTRATADO. Cinge a controvérsia sobre a falha na prestação do serviço, consubstanciada na mudança de plano de telefonia móvel pré-pago para pós-pago, sem anuência do consumidor e o dano moral daí advindo. Da análise dos autos, depreende-se que o Autor é usuário do serviço de telefonia prestado pela Ré, na modalidade pré-pago, aduzindo não ter realizado contrato de telefonia na modalidade pós-paga, em relação ao qual afirma estar sendo cobrado indevidamente. Considerando que o direito do Autor se baseia em fato negativo, caberia à parte Ré, portanto, o ônus de demonstrar que tal fato ou relação jurídica existe, baseado na premissa de que terá aptidão de prová-lo, o que não ocorreu, tendo a concessionária se limitado a trazer aos autos telas extraídas unilateralmente do seu sistema, sem qualquer demonstração da solicitação de mudança do plano por parte do Autor, o que poderia ser facilmente comprovado através da exibição das gravações dos atendimentos relativos aos contatos telefônicos mantidos entre as partes. Nesse contexto, patente a falha na prestação do serviço, que faz exsurgir o dever de indenizar pelos danos causados, incidindo a Teoria do Risco do Empreendimento. Impõe-se, portanto, a manutenção da sentença para declarar a inexistência do débito objeto da lide, referente ao plano de telefonia celular pós-pago. No que diz respeito à indenização por danos morais, levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, tais como a ausência de negativação do nome do Autor e a manutenção do fornecimento do serviço de telefonia, considero exagerado o valor da reparação fixado em R\$ 10.000,00, que deve ser reduzida para o valor de R\$ 3.000,00, de modo a atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para suavizar as consequências do evento danoso para o consumidor, em consonância com os parâmetros deste Tribunal de Justiça para casos semelhantes. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Assiste ainda razão a autora, tendo em vista o disposto no artigo 14, parágrafo primeiro, do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, que, aplicado ao caso em tela, responsabiliza objetivamente o réu pelos danos causados, em virtude da inscrição indevida nos cadastros de restrição ao crédito.

É também pacífico o entendimento jurisprudencial e doutrinário acerca da responsabilidade da ré no evento danoso através da adoção da Teoria do Risco do Empreendimento, positivada no parágrafo único do artigo 927 do Código Civil, uma vez que as fraudes ocorridas em estabelecimentos dessa natureza fazem parte do risco que o empreendedor suporta ao manter tal atividade, não podendo ser atribuída à sociedade o ônus de suportar tais danos a que não deram causa.

Em consequência, tem-se como demonstrada a existência de falha na prestação do serviço.

Sobre o tema transcrevem-se as seguintes ementas às quais se reporta onde se destaca que “Pela teoria do risco do empreendimento aquele que se propõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos provenientes da sua atividade, independentemente de culpa, pois, a responsabilidade decorre diretamente do exercício de sua função típica de produzir, distribuir, comercializar ou executar serviços aos consumidores”:

0276094-36.2019.8.19.0001 – APELAÇÃO - Des(a). CEZAR AUGUSTO RODRIGUES COSTA - Julgamento: 26/07/2022 - DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. A AUTORA NÃO RECONHECE A COMPRA REALIZADA COM O PLÁSTICO EMITIDO PELO RÉU. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. Cinge-se a controvérsia sobre a eventual existência de falha na prestação de serviço por parte do réu a ensejar reparação por danos materiais e morais em razão de cobrança de faturas relativas a cartão de crédito.

de titularidade da autora por compras e saques que contestou administrativamente por não reconhecê-los. Relação jurídica de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Alegação do réu de culpa exclusiva da consumidora, uma vez que o cartão possui chip e só pode ser utilizado através de senha eletrônica pessoal e intransferível, de conhecimento exclusivo da autora. Verbete sumular 479 do Superior Tribunal de Justiça que dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Dever da parte de demonstrar hipóteses excepcionais previstas no artigo 14, da Lei 8.078/1990 para excluir o nexo de causalidade. Pela teoria do risco do empreendimento aquele que se propõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos provenientes da sua atividade, independentemente de culpa, pois, a responsabilidade decorre diretamente do exercício de sua função típica de produzir, distribuir, comercializar ou executar serviços aos consumidores. Presunção de verossimilhança das alegações da autora, tendo por imprópria a transação contestada. Falha na prestação do serviço. A inclusão do nome da parte em cadastro de inadimplentes acarreta descrédito econômico e humilhação, gerando, independentemente de prova, o dano moral in re ipsa. Inteligência do verbete sumular 89 do TJ/RJ. Indenização fixada em R\$1.000,00 (mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso CONHECIDO e PARCIALMENTE PROVIDO.

0000417-12.2021.8.19.0066 – APELAÇÃO - Des(a). FERNANDO FERNANDY FERNANDES - Julgamento: 22/09/2022 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C COMPENSATÓRIA POR DANO MORAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATAÇÃO E DÉBITOS DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO RECONHECIDOS PELO DEMANDANTE. RÉU QUE SEQUER TROUXE O CONTRATO ASSINADO AOS AUTOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INCIDÊNCIA DO ARTIGO 14 DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. FRAUDE PERPETRADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. BANCO QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS, NA FORMA DO ART. 373, II, DO CPC. RESPONSABILIDADE PELOS DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO, NOS MOLDES DA SÚMULA 89 DO TJRJ. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DE ADEQUAR-SE AO QUE É FIXADO POR ESTA CÂMARA EM CASOS ANÁLOGOS. PRECEDENTES. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

0037818-23.2017.8.19.0054 – APELAÇÃO - Des(a). MARGARET DE OLIVARES VALLE DOS SANTOS - Julgamento: 05/09/2022 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. Direito do consumidor. Contrato. Ação indenizatória. Fraude na contratação de empréstimo, da qual resultou prejuízo ao autor. Responsabilidade civil de natureza objetiva do banco réu. Teoria do risco da atividade. Fortuito interno. Inexigibilidade do débito impugnado pelo autor. Negativação indevida. Configurado o dano moral indenizável. Verba indenizatória fixada de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade não merecendo ser majorada. Juros de mora que devem incidir a partir do evento danoso. Súmula 54, do STJ. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO AUTOREAL

Acresça-se que conforme ilustra a ementa “o E. Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp 1846649/MA, sob o rito dos recursos repetitivos, fixou a seguinte tese (Tema 1061): “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 autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)”. Nesse cenário, conclui-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, deixando de demonstrar a validade da relação contratual e a legitimidade da dívida em questão. Registre-se que, ainda que a hipótese seja de fraude ou fato de terceiro, isso seria insuficiente para a exclusão da responsabilidade civil do réu. Referida situação reflete prejuízo que se insere no risco da atividade empresarial.”

(fortuito interno), com o qual, independentemente de culpa, o empreendedor deve arcar sem repassar ao consumidor. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e Súmula 94 desta Corte de Justiça.”:

0000821-58.2021.8.19.0003 – APELAÇÃO - Des(a). JDS ISABELA PESSANHA CHAGAS - Julgamento: 20/10/2022 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO OBRIGACIONAL C/C INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. SENTENÇA PROCEDÊNCIA. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Cinge-se a controvérsia em se verificar se o autor foi vítima de fraude praticada por terceiros consistente na contratação de dois empréstimos consignados em sua folha de pagamento. 2. Citado, o banco réu afirmou que os empréstimos discutidos nos autos foram contratados pelo autor pessoalmente, através de contratos devidamente assinados. Afirmou, ainda, que os valores foram pagos ao autor por meio de depósito em sua conta pessoal no Banco do Brasil. 3. Invertido o ônus da prova, a instituição financeira apresentou os dois Contratos de Empréstimo Pessoal Consignado em Folha de Pagamento contendo a assinatura do autor, além de cópias de documentos pessoais. 4. Autos conclusos, o juízo a quo converteu o julgamento em diligência, determinando a expedição de ofício ao Banco do Brasil para que respondesse se a conta corrente em que houve o crédito do valor é de titularidade do autor. 5. Em resposta, o Banco do Brasil apresentou documento de identidade, uma "selfie" tirada pelo titular da conta e o contrato gerado no ato da abertura. Informou, ainda, que se trata de conta aberta pelo aplicativo do banco, de forma on line, sem intervenção pessoal de funcionários. 6. Registra-se que o demandante impugnou os documentos apresentados, alegou que não era ele na foto apresentada pelo Banco do Brasil e que não era sua a assinatura nos contratos acostados pelo banco réu. Afirmou, ainda, que nunca teve conta no Banco do Brasil; que o número de telefone fixo informado já está cancelado há mais de um ano; que os números de telefones celulares informados nunca foram de sua titularidade e que nunca residiu no endereço apresentado no contrato. 7. A despeito de a parte ré ter trazido aos autos os contratos supostamente firmados pelo autor, constata-se que as partes não protestaram pela produção de prova pericial grafotécnica. 8. À hipótese, deve ser aplicada a Teoria do Risco do Empreendimento. Como corolário do reconhecimento da responsabilidade civil objetiva, caberia à parte ré, tão somente, a demonstração da inexistência do nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos em questão, o que não ocorreu. 9. In casu, a parte autora impugnou toda a documentação apresentada pela parte ré e alegou que não era sua a assinatura constante nos contratos. Portanto, caberia à instituição financeira, que produziu os documentos, fazer prova da autenticidade das assinaturas, conforme dispõe o art. 429, II, do CPC. 10. Pela análise do referido dispositivo legal, verifica-se que tão logo contestado o documento particular, cessa-lhe a fé, independentemente de arguição de falsidade, cabendo o ônus da prova, nesse caso, à parte que produziu, ou seja, ao banco réu. 11. Não é demais lembrar que o E. Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do REsp 1846649/MA, sob o rito dos recursos repetitivos, fixou a seguinte tese (Tema 1061): "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 autenticidade (CPC, arts. 6º, 369 e 429, II)". 12. Nesse cenário, conclui-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, deixando de demonstrar a validade da relação contratual e a legitimidade da dívida em questão. 13. Registre-se que, ainda que a hipótese seja de fraude ou fato de terceiro, isso seria insuficiente para a exclusão da responsabilidade civil do réu. Referida situação reflete prejuízo que se insere no risco da atividade empresarial (fortuito interno), com o qual, independentemente de culpa, o empreendedor deve arcar sem repassar ao consumidor. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e Súmula 94 desta Corte de Justiça. 14. Falha na prestação dos serviços configurada. 15. Restituição em dobro das parcelas indevidamente descontadas do benefício do autor que se mantém. 16. Danos morais configurados. Verba indenizatória deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, quantia que se mostra adequada e proporcional, considerando-se a extensão da lesão sofrida pela parte autora.

autora em razão da falha do réu. 17. Saliente-se, por fim, que não ficou comprovado que os valores foram, de fato, creditados em conta bancária de titularidade do autor, pelo que não há falar em restituição. 18. Parcial provimento do recurso, tão somente, para reduzir o quantum fixado a título de danos morais de R\$ 8.000,00 para R\$ 5.000,00.

Veja-se que consoante ilustra a seguinte ementa, à qual se reporta “o E. Superior Tribunal de Justiça, SOB O REGIME DE RECURSOS REPETITIVOS, firmou o entendimento segundo o qual AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS CAUSADOS POR FRAUDES OU DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS”:

0022114-22.2019.8.19.0208 – APELAÇÃO - Des(a). FERNANDO CERQUEIRA CHAGAS - Julgamento: 04/02/2021 - DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS POR TERCEIROS FRAUDADORES. 1.Responsabilidade civil objetiva. Art. 14, CDC. 2. O E. Superior Tribunal de Justiça, sob o regime de recursos repetitivos, firmou o entendimento segundo o qual as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. (Informativo nº 481 - REsp. 1.197.929/PR). 3. Súmula 94 do TJERJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 4. Súmula 479 do STJ: “Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar”. 5.Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo. 6. Dano moral corretamente arbitrado em R\$10.000,00, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DESPROVIDO.

Oportuno então transcrever ainda o teor da súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e da sumula 94 deste eg. Tribunal de Justiça.

Súmula 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.

Súmula nº 94 - RELAÇÃO DE CONSUMO - FORTUITO INTERNO - FATO DE TERCEIRO - FORNECEDOR DE PRODUTO OU SERVIÇO - OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR - "Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."

Procede, assim o pedido de devolução dos valores descontados, em dobro, na forma do art. 42 parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor consoante ilustra ainda a seguinte ementa:

0043836-60.2010.8.19.0004 – APELAÇÃO Des(a). GUARACI DE CAMPOS VIANNA - Julgamento: 31/08/2016 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DÉBITO INDEVIDO DESCONTADO DOS PROVENTOS DO AUTOR, ORIUNDO DE EMPRESTIMO NÃO CONTRATADO. MATÉRIA DE COMPETÊNCIA DE UMA DAS CÂMARAS ESPECIALIZADAS DO CONSUMIDOR, SENDO APRECIADA POR ESTA CÂMARA CÍVEL EM VIRTUDE DA PREVENÇÃO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA (ARTIGO 14, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR). DEVER DE INDENIZAR. CABERIA AO RÉU COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO, NOS TERMOS DO ARTIGO 333, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL/1973. CONTRATAÇÃO NÃO REALIZADA PE

PARTE AUTORA. LAUDO DE PERÍCIA GRAFOTÉCNICA CONCLUINDO QUE O CONTRATO APRESENTADO NÃO FOI ASSINADO PELO AUTOR. DEVOLUÇÃO EM DOBRO QUE SE IMPÕE, COM BASE NO § ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CDC. VERBA INDENIZATÓRIA A TÍTULO DE DANO MORAL FIXADA CONSOANTE OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RELAÇÃO EXTRACONTRATUAL CONFIGURADA. RECURSO MANIFESTAMENTE IMPROCEDENTE. NEGADO PROVIMENTO AOS APELOS, NA FORMA DO ARTIGO 932, VIII, DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Deverão incidir juros legais e correção monetária a contar do desembolso pela parte autora, nos termos da súmula nº 331 deste egrégio Tribunal de Justiça, abaixo transcrita:

Nº. 331 "Nas ações de repetição de indébito de natureza consumerista, a correção monetária e os juros moratórios contam se a partir da data do desembolso."

Referência: Processo Administrativo nº. 0053831 70.2014.8.19.0000 Julgamento em 04/05/2015 - Relator: Desembargador Jesse Torres. Votação unânime .

Passa-se, assim, à fixação do dano moral.

O arbitramento judicial é o meio mais eficiente para se fixar o dano moral, e como o legislador não ousou, através de norma genérica e abstrata, pré tarifar a dor de quem quer que seja, cabe ao magistrado valer-se na fixação do dano moral, dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, para estimar um valor compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita e a gravidade do dano por ela produzido.

Na fixação do dano moral devem nortear a análise do magistrado não apenas a reprovabilidade da conduta e a gravidade do dano dela decorrente, como também a capacidade econômica do causador do dano e as condições pessoais do ofendido. Sobre o tema destaca-se a lição do mestre Caio Mário da Silva Pereira, extraída de sua obra Responsabilidade Civil, que também nos guia no arbitramento do dano moral:

"Como tenho sustentado em minhas instituições de Direito Civil, na reparação por dano moral estão conjugados dois motivos, ou duas concausas: I - punição ao infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; II - por nas mãos do ofendido uma soma que não é o pretium doloris, porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação de qualquer espécie, seja de ordem intelectual ou moral, seja mesmo de cunho material, o que pode ser obtido no fato de saber que esta soma em dinheiro pode amenizar a amargura da ofensa e de qualquer maneira o desejo de vingança".

Levando-se em consideração os critérios apontados, bem como as circunstâncias do caso concreto, as condições pessoais da parte autora, os descontos indevidos na sua conta, a reclamação administrativa infrutífera (index 162702147 e162703402) o caráter pedagógico de que deve se revestir a fixação do dano moral, bem como o valor requerido junto à exordial, ao qual está jungido o Magistrado afigura-se adequado que seja ressarcida pelos danos morais sofridos com o pagamento no valor de R\$10.000,00 (quinze mil reais).

No que se refere à fixação dos juros na condenação ao pagamento por danos morais, esta Magistrada seguia o entendimento da eminente Ministra Isabel Galotti da Colenda 4a. Turma do eg. Superior Tribunal de Justiça de que o termo inicial para o cômputo da correção monetária se dá a partir do seu arbitramento, no caso da data da sentença (Súmula 362 do STJ), e os juros de mora, também correm da data do arbitramento, visto que neste momento é que o valor do dano é fixado, liquidado (iliquidis non fit mora).

Contudo, a Ministra Isabel Galotti mudou seu entendimento para acompanhar a jurisprudência majoritária do eg. STJ no que se refere à fixação do termo inicial para cômputo dos juros nas indenizações por danos morais, para incidência desde a citação, conforme Súmula n. 54 do STJ, mantendo-se o termo inicial da correção monetária, a partir do arbitramento (Súmula n° 362, STJ).

Isto posto, julgo procedente a demanda na forma do art. 487, I, do Código de Processo Civil para:

- a) declarar a inexistência das operações objetos da lide, e seus respectivos débitos;
- b) condenar o réu à restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados em sua conta, em razão das mesmas, acrescidos de juros e correção monetária a partir do desconto;
- c) condenar a parte ré a pagar a quantia de R\$10.000,00, a título de danos morais, com correção monetária a partir da presente (Súmula 362 do STJ) e juros legais a partir da citação (Súmula 54 Superior Tribunal de Justiça);
- d) condenar a parte ré, ao pagamento das custas e honorários advocatícios, os quais, ao teor do art. 85§2º do Código de Processo Civil, fixo em 10% sobre o valor total da condenação.

Transitada em julgado e certificado quanto ao regular recolhimento das custas, dê-se baixa e arquivem-se os autos, cientes as partes de que, caso necessário, o presente processo será remetido à Central de Arquivamento.”

Apelação da ré (índice 249889378). Alega: a) Validade das assinaturas digitais e uso da tecnologia nas relações; b) Que a recorrida solicitou o empréstimo através de conta cadastrada em seu CPF que não efetuou o pagamento das parcelas nas datas do vencimento, sendo assim, a negativação a época era devida. C) Quanto a devolução em dobro descabida – ausência de conduta contrária à boa-fé objetiva, D) Da ausência de dano extrapatrimonial, E) Que afigura-se bastante elevado o quantum fixado na sentença de R\$ 10.000 (dez mil reais), devendo ser minorado.

Requer:

Seja a sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos da inicial; caso não seja o entendimento, sejam minorados os danos morais arbitrados, em homenagem aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Contrarrazões pela ré (id. 254948705).

VOTO

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

Inicialmente, verifica-se no presente caso a incidência do Código de Defesa do Consumidor, figurando a recorrida como consumidora (art. 2º da Lei nº 8.078), e os bancos apelantes como fornecedores (art. 3º, e seu § 2º, da Lei nº 8.078/1990), sendo a aplicação das normas consumeristas à hipótese reforçada pela Súmula nº 297/STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Assim, e por se tratar de responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC), será desnecessária a demonstração de culpa do fornecedor para sua responsabilização pelo dano experimentado pelo consumidor. E somente se houver a comprovação da ocorrência de uma das causas excludentes da relação de causalidade (fato exclusivo da vítima, caso fortuito ou força maior e fato exclusivo de terceiros) poderá ser afastado o dever de indenizar.

Alega o autor que *“efetuiu, recentemente, a abertura de uma conta na plataforma da instituição financeira ré, com a intenção de utilizar os serviços oferecidos pela empresa ré”*.

Narra que, foi informado acerca da existência de uma suposta dívida no valor de R\$ 585,94 (quinhentos e oitenta e cinco reais e noventa e quatro centavos), referente a compras realizadas em 2021 por meio de uma linha de crédito, em sua conta junto a plataforma, que não reconhece.

Conclui que *o débito lançado pela parte ré decorre de compras não realizadas por meio de uma linha de crédito, de modo que não se arrima em direito, tampouco em contrato, já que nada ocorreu a justificar a referida cobrança, o que torna imperiosa a sua desconstituição.”*

Requer a condenação da parte ré ao pagamento do valor de R\$ 290,73, em dobro, perfazendo o total de R\$ 581,46, e indenização por danos morais.

Em sua peça de defesa, no index 184778779 alega que *“em que pese a alegação da parte autora de desconhecimento dos débitos atrelados ao seu nome, cumpre destacar que não há qualquer dúvida acerca da regularidade de sua contratação” e “que os empréstimos foram contratados na conta ID de usuário nº 718071485, com cadastro em 20/02/2021, não se pode alegar o desconhecimento da conta e dos empréstimos realizados utilizando o Mercado Crédito”*

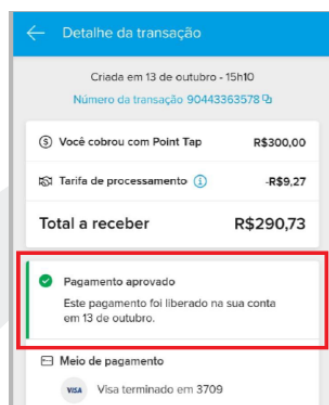
Sentença de procedência do pedido.

Recurso pelo réu.

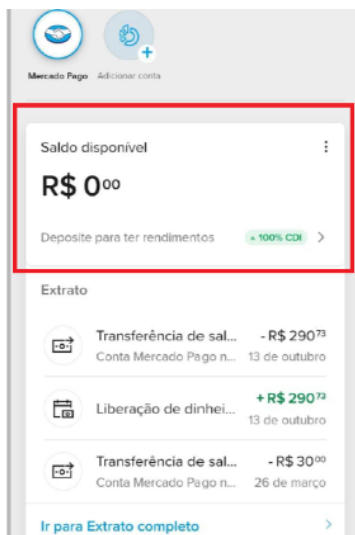
Essa é a lide em sua essência.

Primeiramente, cabe destacar que, a empresa ré MERCADO PAGO LTDA, faz parte do Sistema Financeiro Nacional (SFN), atuando como um Banco digital completo, autorizada e regulada pelo BACEN. Passemos ao mérito.

A parte autora comprovou a efetivação de uma venda, com pagamento aprovado e liberado o crédito em sua conta no valor de R\$ 290,73:



A referida quantia foi “descontada” pela própria empresa ré, de maneira inesperada, e sem qualquer aviso prévio, conforme extrato (id. 162702109):



Narra a parte autora que, ao entrar em contato com a parte ré em busca de informações, foi informado acerca da existência de uma **suposta dívida no valor de R\$ 585,94 (quinhentos e oitenta e cinco reais e noventa e quatro centavos)**, e que, devido ao atraso no pagamento, houve acréscimo de juros.

A parte autora afirma que “nunca realizou qualquer empréstimo/contrato no valor apontado, por meio da plataforma da empresa ré.

Quanto ao débito apontado e debitado da conta da parte autora, a plataforma ré, deixou de comprovar sua regular contratação.

Restaram impugnadas em réplica, as telas do sistema apresentada pela defesa, produzidas de forma unilateral, e sem valor “probante”.

Entretanto, os documentos acostados pela parte ré **não afastam a tese sustentada na inicial**, tampouco comprovam, de forma inequívoca, a validade da contratação e a regularidade das cobranças realizadas. Destaca-se que:

Os **prints de telas sistêmicas**, extraídos unilateralmente do ambiente interno da empresa, **não possuem fé pública** nem contam com qualquer chancela externa ou auditoria independente, o que compromete sua força probatória.

Os supostos registros de assinatura eletrônica **não demonstram a efetiva participação do autor na contratação**, tampouco comprovam o envio de códigos de verificação, uso de IP pessoal ou outro meio que assegure a autenticidade da manifestação de vontade;

Instados a se manifestarem em provas (id. 223099934), a partes aduziram:

O Mercado Pago se manifestou no id. 225332137, aduzindo *“que a parte ré não possui outras provas a produzir, não havendo interesse na realização de prova pericial, tendo em vista que os elementos já constantes dos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia e para o julgamento da lide”*.

Já a parte autora, ficou-se inerte.

Como se vê, a Instituição apelante, teve oportunidade de requerer a produção de prova pericial, para comprovar a legitimidade do contrato celebrado, mas que, instada a se manifestar em provas, peticionou no id. 225332137 dispensando tal prova.

Apesar da tese de defesa afirmar pela veracidade da contratação, o réu ficou-se inerte quando oportunizado a se manifestar na produção das provas necessárias a demonstrar suas alegações, vez que não requereram a produção de prova pericial, única capaz de confirmar a versão de efetiva contratação do empréstimo/contrato pela parte autora.

Nota-se que o contrato juntado no id. 184778783, que seria “contrato eletrônico” – não contém assinatura física e nem certificação digital, ou mesmo qualquer tipo de “aceite eletrônico”, ou mesmo “self” via celular ou aplicativo,

mesmo Login de acesso, gravações, ou qualquer confirmação de que ocorreu a referida contratação de forma digital.

Em sua peça recursal, o réu afirma que os documentos com assinatura digital avançada garantem segurança jurídica sem um formalismo excessivo, o registro de contratação e os elementos coletados durante a jornada do usuário tornam válida a contratação, sendo improcedentes os pedidos autorais.

Ocorre que, não restou comprovado que efetivamente, a parte autora, efetuou tal contratação, seja de forma eletrônica ou manual.

Conclui-se, portanto, que a contratação decorreu de ação de terceiros, prepostos ou não do réu, pelo que o pedido de declaração de inexistência do contratado/relação jurídica, restou julgado procedente.

A ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, que resultem danos a terceiros ou a correntistas, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira, na medida em que fazem parte do próprio risco do empreendimento, caracterizando fortuito interno. Entendimento firmado pelo e. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1.197.929/PR (Tema 466), submetido ao rito dos recursos repetitivos. Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. “Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data do Julgamento: 24/08/2011, DJe 12/09/2011)

No mesmo sentido, o verbete nº 479, da Súmula de Jurisprudência daquela Corte Superior: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

Nesse contexto, caberia ao réu trazer aos autos documentos hábeis a comprovar que a parte autora assinou, de forma física ou eletrônica, o contra

pactuado, todavia, diversamente, trouxe aos autos, junto à contestação, contrato eletrônico, sem qualquer assinatura, seja pessoal ou digital.

O autor em réplica, impugnou o constante no documento juntado.

O Superior Tribunal de Justiça firmou o entendimento no Tema 1061, segundo o qual, *“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)”*.

Em decisão saneadora (id. 223099934), restou fixado como ponto controvertido da demanda a existência ou não da contratação, determinando que o ônus da prova incumbe à parte ré, que deverá demonstrar a contratação do empréstimo:

A parte ré não está obrigada a custear as despesas com as provas que vierem a ser produzidas, mas deve ficar ciente de que carreará o ônus da não produção das provas.

Assim, diga a parte ré, em 5 dias se deseja a produção de outras provas, **sobretudo pericial**, justificando-as, atenta à inversão do ônus da prova proclamada em favor do autor, vind desde já eventual prova documental suplementar.

Desta forma, apesar do réu afirmar que a contratação do empréstimo foi efetivamente celebrada pelo próprio autor, não trouxe prova disso e, portanto, cabia ao réu produzir a perícia, mas não o fez, o que torna insubsistente as teses defensivas.

Diante da negativa do consumidor em relação a contratação do produto, caberia ao réu comprovar sua regularidade, na forma do art. 373, II do CPC, o que não ocorreu.

Na hipótese sob exame, o autor nunca desejou o empréstimo, o qual somente foi efetuado porque o banco requerido aceitou, como manifestação de vontade, qualquer documento, com ou sem assinatura do suposto contratante.

Desta forma, correta a sentença ao julgar procedente o pedido, para declarar a inexistência das operações objetos da lide, e seus respectivos débitos; b) condenar o réu à restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados em sua conta, acrescidos de juros e correção monetária a partir do desconto.

Quanto a condenação da parte ré na restituição em dobro de todos os valores pagos pela parte autora relativamente ao contrato declarado inexistente, correta a sentença, que não merece reforma.

Registre-se que a devolução deve ser feita na forma dobrada, desde que comprovado o débito dos valores impugnados, em consonância com o art.42, parágrafo único, do CDC, que assim dispõe:

“Art.42. Parágrafo único. Consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”

Importante anotar que é cediço que o STJ, anteriormente, direcionava seu entendimento no sentido de ser necessária a demonstração de má-fé do credor como um dos pressupostos à devolução em dobro prevista no dispositivo legal supratranscrito.

Todavia, o recente entendimento é no sentido de que “a restituição em dobro do indébito (parágrafo único do art.42 do CDC), independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta à boa fé objetiva”. Neste sentido: EAREsp 678.608 (paradigma), EAREsp 664.888, EAREsp 600.663, dentre outros julgados da Corte Cidadã).

Passemos a apreciação da **condenação em danos morais**.

No caso em questão, incide-se a hipótese legal disposta no Art.14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, in verbis:

“Art. 14. 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.”

A partir disso, para que assim seja caracterizada a responsabilidade civil das instituições financeiras, basta que se verifique a existência de dano e nexo causal, independentemente de culpa.

Não se configura, no presente caso, as hipóteses legais de exclusão de sua responsabilidade civil objetiva, dispostas no Artigo 14º, §3º de tal diploma leg-

na medida em que a cobrança indevida foi motivada por fortuito interno, e não culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, muito menos hipótese característica de força-maior.

Nesse sentido, entende o TJRJ:

TJRJ, Súmula 94 – “Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar”.

Em análise dos autos, há de se observar que a parte autora comprovou os fatos constitutivos de seu direito, uma vez que impugnou o empréstimo/contrato que não contratou, sendo certo que o réu não logrou comprovar suas alegações de que o contrato impugnado foi pactuado pelo apelado.

Com efeito, a indenização a título de dano moral não só atende a sua finalidade compensatória, como também prestigia a finalidade pedagógica, que também reveste aludida indenização, pois visa coibir a reincidência da conduta lesiva, notadamente porque tinha a apelada condições de resolver administrativamente o problema, preferindo, no entanto, em flagrante desrespeito aos direitos do consumidor, escolher cômodo caminho da inércia, ignorando ou negligenciando na apuração das reclamações levadas a efeito pelo consumidor, o forçando a buscar, pela via judicial, solução que facilmente seria encontrada pela via administrativa.

Assim, afirmada a configuração do dano moral e a consequente responsabilidade da apelante pelo seu ressarcimento, remanesce para apreciação tão somente a tormentosa questão pertinente à sua quantificação.

A indenização, em tais casos, deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Assim, deve o julgador, à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, encontrar um ponto de equilíbrio, de modo que a indenização não venha a corresponder enriquecimento sem causa, nem frustrar seu fim maior de reparar *in totum* o dano sofrido e, por este motivo, entendo que o quantum indenizatório no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), fixado na sentença

excessivo, tendo em vista a não ocorrência de negativação do nome do consumidor no cadastro restritivo de crédito, razão pela qual merece ser reduzido, para o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), eis que, **no entender da Turma Julgadora, após debates pertinentes à quantificação do dano imaterial, aludido valor apresenta-se mais razoável e proporcional, ante as especificidades do caso concreto acima explicitadas.**

Por tais fundamentos, voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** para reformar a sentença, apenas para reduzir o *quantum* indenizatório para o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), mantendo-se, no mais, a sentença tal como lançada.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2026.

DES ÁLVARO HENRIQUE TEIXEIRA DE ALMEIDA

RELATOR