



**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

**Apelante: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A**

**Apelado: MARCOS ALMEIDA DOS SANTOS**

**Relator: Desembargador Alexandre Scisínio**

## **ACÓRDÃO**

***Ementa:*** DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E PORTABILIDADE DE BENEFÍCIO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DESPROVIDO.

### **I. CASO EM EXAME**

1.Recurso interposto por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação de indenização por danos morais, para declarar a inexistência de contrato de empréstimo consignado e de portabilidade de benefício, determinar a abstenção de alteração do domicílio bancário do autor e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2.Há duas questões em discussão: (i) definir se houve regularidade na contratação do empréstimo consignado e na portabilidade do benefício previdenciário mediante assinatura eletrônica; (ii) estabelecer se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos morais decorrentes da fraude e, em caso positivo, se o valor fixado é adequado.

### **III.RAZÕES DE DECIDIR**





**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

3.A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14 do CDC.

4.A instituição financeira não comprova a regularidade da contratação, diante de inconsistências documentais quanto à agência, conta bancária, local de abertura e divergência de endereço do consumidor.

5.Os elementos dos autos evidenciam que o valor do empréstimo foi transferido a terceiro desconhecido, reforçando a ocorrência de fraude.

6.A falha na prestação do serviço caracteriza fortuito interno, sendo inerente ao risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade da instituição financeira.

7.As instituições financeiras devem adotar mecanismos eficazes de segurança para prevenir fraudes, respondendo pelos danos causados aos consumidores.

8.A indevida contratação de empréstimo consignado e a alteração do domicílio bancário sem autorização configuram dano moral *in re ipsa*.

9.O valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mostra-se adequado, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

10.Recurso desprovido.

**Tese de julgamento:**

1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes em contratos bancários celebrados sem autorização do consumidor, por se tratar de fortuito interno.

2. A ausência de comprovação da regularidade da contratação eletrônica invalida o contrato e enseja a declaração de inexistência do débito.

3. A contratação fraudulenta de empréstimo consignado e a alteração indevida de domicílio bancário configuram dano moral indenizável.

4. O valor da indenização deve ser fixado com base na razoabilidade e proporcionalidade, sendo mantido quando adequado às circunstâncias do caso.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CPC.





**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.197.929/PR (Tema 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, Súmula 479; TJ, Súmula 94.

**ACORDAM** os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em julgar o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento lavrada pela Secretaria deste Órgão Julgador.

**RELATÓRIO**

Na forma do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal, adoto o relatório do Juízo Sentenciante, assim redigido:

“MARCOS ALMEIDA DOS SANTOS ajuizou ação de indenização por dano moral c/c pedido de tutela antecipada em face de BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA, alegando que foi receber seu benefício previdenciário junto ao Banco do BRasil e recebeu a informação que seu pagamento tinha sido transferido para a agência do réu, situada em Muriaé. Afirma que não solicitou e tampouco autorizou a portabilidade do seu pagamento para o banco réu.

A inicial veio acompanhada dos documentos de id.178665821 ao id. 178665830.

No id. 182860408, decisão deferindo a gratuidade de justiça, a tutela antecipada para que o pagamento do autor seja restabelecido junto ao Banco do Brasil.

No id. 187387515, o réu oferece contestação alegando, em síntese, que diferentemente do alegado pela parte Autora, esta formalizou a contratação de empréstimo consignado, bem como a alteração da conta para recebimento do benefício. Destaca-se que a assinatura de empréstimos e da portabilidade foi formalizada por meio digital através da biometria facial da parte Autora.  
Réplica no id. 188835438.

No id. 192067163 e 196006566, as partes dizem não ter outras provas a produzir.  
Manifestação do réu no id. 207043794.

Alegações finais das partes no id.219125672 e id.221717669.





**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

É o relatório. DECIDO”.

A sentença julgou procedente, em parte, o pedido (indexador 233509505) nos seguintes termos:

“Diante do exposto, julgo procedente, em parte, o pedido, nos termos do art. 487, I do CPC para confirmar a decisão que concedeu a tutela antecipada, tornando-a definitiva e para:

a) DECLARAR inexistente a dívida em nome do autor, referente ao contrato de empréstimo nº 508501150, parcelado em 12 prestações de R\$406,51, sendo liberado R\$1.500,00;

b) CONDENAR o réu a se abster de modificar o domicílio bancário da parte autora;

c) CONDENAR o réu a pagar ao autor o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) de danos morais, acrescidos de correção monetária a partir da fixação e de juros de mora, na razão de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, até 26 de agosto de 2024, a partir de quando o débito deverá ser atualizado pela SELIC, deduzido o índice oficial de atualização monetária referido pelo parágrafo único do art. 389, do Código Civil de 2002 (IPCA ou substituto), ante a alteração conferida ao art. 406, do Código Civil de 2002 pela Lei 14.905/2024, em atenção ao que foi decidido pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça por ocasião do julgamento do REsp 1.795.982.

Condeno o réu, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Preclusas as vias impugnativas, nada sendo requerido, certifique-se o trânsito em julgado. Após, dê-se baixa e arquivem-se. PI”.

Inconformado, recorreu o réu (indexador 240477911), sustentando que apesar de o autor afirmar não ter firmado contrato de empréstimo consignado nem autorizado a portabilidade de seu benefício, o contrato nº 508501150 foi celebrado de forma digital, mediante assinatura eletrônica validada por reconhecimento facial e





**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

autenticação em múltiplos fatores, tudo devidamente registrado nos sistemas do ora apelante.

Sustentou que a contratação atendeu integralmente às normas legais e regulamentares aplicáveis, especialmente a Lei nº 14.063/2020, que reconhece a validade jurídica da assinatura eletrônica em operações financeiras, e às diretrizes do Banco Central do Brasil sobre a formalização digital de contratos bancários.

Ressaltou que em nenhum momento o apelado alegou extravio, furto ou qualquer irregularidade em relação aos seus documentos, o que corrobora com o fato de que celebrou, de forma voluntária e consciente, o contrato de empréstimo em questão.

Pontuou que restou demonstrada a licitude, validade e eficácia da contratação, negando a ocorrência de danos morais.

Assim, pugnou pela reforma da sentença com a improcedência dos pedidos e, alternativamente, pela redução do valor indenizatório fixado para R\$1.000,00 (mil reais).

Contrarrazões (indexador 265968796).

É o relatório.

**VOTO**

Recurso tempestivo, estando presentes os demais pressupostos de admissibilidade, pelo que deve ser conhecido.

A questão versa sobre relação de consumo, enquadrando-se a parte autora na figura de consumidor e o réu na figura de fornecedor de produtos e serviços (artigos 2º e 3º do CDC).

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviço, o qual deve arcar com as consequências danosas decorrentes de defeito em sua atuação que somente pode ser afastada mediante prova da culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo.

Cinge-se a controvérsia à análise de falha na prestação do serviço, consistente na efetivação de portabilidade de salário e celebração de contrato de empréstimo consignado, sem autorização ou pedido, além do valor fixado a título de indenização por danos morais.





**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro**  
**Décima Quinta Câmara de Direito Privado**



**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

O autor afirmou que tomou conhecimento que teria sido feito um empréstimo consignado em seu nome e a mudança de seu domicílio bancário, sem pedido ou autorização.

Analizando-se as provas dos autos, verifica-se que foi aberta uma conta na cidade do Rio de Janeiro (indexador 178665829) e, ao comparar este com o acostado pelo réu (indexadores 187387519 e 187387521), não há número da agência e nem da conta para a qual o valor supostamente contratado teria sido depositado, conforme abaixo transcrito:

**COMPROVANTE TRANSFERÊNCIA**

Data de Emissão: 23/04/2025 11:01  
Data Liberação Recurso: 05/02/2025  
Cliente: MARCOS ALMEIDA DOS SANTOS  
CPF: 007.075.077-74  
Contrato: 000508501150  
Valor Liberado: R\$ 1.500,00  
Valor Transferido: R\$ 1.500,00  
Forma de Liberação: CONTA BENEFICIO - MB  
Banco: 389 - BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.  
Agência: 0  
Número Conta: 00000000000-0

```
NOME: MARCOS ALMEIDA DOS SANTOS
OPERAÇÕES
000508501150

===== DADOS PESSOAIS TOMADOR =====
CLIENTE..... MARCOS ALMEIDA DOS SANTOS
CPF..... 00000707507774
Nº BENEFICIO: 0

===== DADOS DA OPERAÇÃO =====
CONTRATO..... 000508501150
MODALIDADE..... CONCESSÃO-TM
VALOR DA PROPOSTA..... R$ 1.544,82
VALOR DO IOF..... R$ 44,82
VALOR LIBERADO..... R$ 1.500,00
SALDO DEVEDOR RENOVADO: R$ 0,00
DATA OPERAÇÃO..... 05/02/2025
TAXA DE JUROS..... 19,85
QTDE DE PARCELAS..... 12
VALOR DA PARCELA..... R$ 406,51
PARCELAS PAGAS..... 0
PARCELAS VENCIDAS..... 1
PARCELAS A VENCER..... 11
TIPO DE PAGAMENTO..... DEBITO COMANDADO
CONVÊNIO..... AFIPAL-ASS.AUD.FISC.PREV.SOCIAL AL
FORMA DE LIBERAÇÃO DO RECURSO.: CONTA BENEFICIO - MB
DADOS BANCÁRIOS..... BANCO: 389 AGENCIA: 0 C/C: 00000000000-0

===== DADOS DO CORRESPONDENTE =====
NOME..... BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA CNPJ: 17184037000110

===== HISTÓRICO DE PRORROGAÇÕES =====
Não foram encontradas prorrogações do contrato nº 000508501150.

Relatório gerado em: 23/04/2025 11:01:10
```

Já no extrato de indexador 187387524, consta que a conta foi aberta na agência nº0357, Ibirite, situada no Pará e que o valor de R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) foi creditado e no mesmo dia transferido para Matheus da Conceição da Costa Silva, terceiro que autor não reconhece, *in verbis*:





Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050

| Multiextrato                                                                                                                                                                                                                                          |                     | Fevereiro 2025                                 | Pág. 001/001 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------|--------------|
| MARCOS ALMEIDA DOS SANTOS                                                                                                                                                                                                                             |                     | Ag ncia: 0357 PA IBIRITE<br>Conta: 01-037203-9 |              |
| RUA SAO JOAO BATISTA 000139<br>TAVARES - SANTO ANTONIO DE PADUA - RJ<br>28470-000                                                                                                                                                                     |                     | OUVIDORIA MB: 0800 707 03 84                   |              |
| <b>Limites de Crédito Pré-aprovados</b>                                                                                                                                                                                                               |                     |                                                |              |
| © Empréstimo Resolve                                                                                                                                                                                                                                  |                     |                                                |              |
| LIMITE A CONTRATAR                                                                                                                                                                                                                                    |                     | VALOR M XIMO PARCELA                           |              |
| BENEFICIO 7009995320 223,92                                                                                                                                                                                                                           |                     | 48,89                                          |              |
| O limite a contratar pode variar de acordo com o canal de contratação.<br>A concessão dos limites está sujeita à análise de crédito no momento da contratação. Os valores são referentes ao último dia do mês e podem ser alterados sem aviso prévio. |                     |                                                |              |
| <b>Movimentação da Conta Corrente</b>                                                                                                                                                                                                                 |                     |                                                |              |
| © Posição dos Saldos                                                                                                                                                                                                                                  |                     |                                                |              |
| SALDO ANTERIOR D/C                                                                                                                                                                                                                                    |                     | TOTAL DE DÉBITOS                               |              |
| 0,00 C                                                                                                                                                                                                                                                |                     | 1.500,00                                       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | TOTAL DE CRÉDITOS                              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | 2.422,16                                       |              |
| SALDO ATUAL D/C                                                                                                                                                                                                                                       |                     | 922,16 C                                       |              |
| © Demonstrativo ( vale como aviso de débito e/ou crédito )                                                                                                                                                                                            |                     |                                                |              |
| DIA                                                                                                                                                                                                                                                   | HISTÓRICO           | COMPLEMENTO LANCAMENTO                         | NUM. DOC     |
| 05                                                                                                                                                                                                                                                    | CONTRATO EMPRESTIMO |                                                | 00076210     |
| 05                                                                                                                                                                                                                                                    | FIX - PAGAMENTO     | MATHEUS DA CONCEICAO DA C                      | 00289826     |
| 25                                                                                                                                                                                                                                                    | CRED.BENEFICIO INSS |                                                | 00060121     |
| SALDO ANTERIOR                                                                                                                                                                                                                                        |                     | DÉBITO                                         | CRÉDITO      |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                     | 1.500,00                                       | 1.500,00     |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                                                | 922,16       |
| SALDO ATUAL                                                                                                                                                                                                                                           |                     | 922,16 C                                       |              |
| <b>Tarifas Cobradas em Conta Corrente</b>                                                                                                                                                                                                             |                     |                                                |              |
| © Demonstrativo                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                                                |              |
| VALORES COBRADOS NO MÊS EM REFERÊNCIA                                                                                                                                                                                                                 |                     |                                                |              |
| Não houve cobrança de tarifa nesse mês                                                                                                                                                                                                                |                     |                                                |              |

Ademais, há divergência no endereço, eis que no contrato consta como se o autor tivesse domicílio na rua São João Batista, 139, bairro Tavares e na inicial, este comprovou que reside no distrito de Paraoquena.

Dessa forma, ausente a prova da legalidade na contratação, ônus que incumbia a parte ré, esta decorreu de fraude.

Assim, seria perfeitamente possível detectar a fraude e, se assim não agiu, deve ser responsabilizado pelos danos causados. Insta ressaltar que é de responsabilidade do fornecedor providenciar meios para evitar, respondendo objetivamente por supostos danos gerados por fortuito interno.

Neste sentido, o verbete sumular nº 94 deste Tribunal de Justiça e o nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Veja a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sobre o Tema 466 - Recurso Repetitivo, conforme ementa abaixo transcrita:

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.1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem**







**Apelação Cível nº 0800822-24.2025.8.19.0050**

**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. 2. Recurso especial provido. (REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011). **Grifei.****

Nesse contexto, deve ser mantido o cancelamento do contrato de empréstimo.

O dano moral é evidente e a indenização deve ser fixada com moderação para que seu valor não seja tão elevado a ponto de ensejar enriquecimento sem causa, nem tão reduzido que não se revista de caráter preventivo e pedagógico para o causador.

Isto porque, considerando a falha na prestação do serviço e a fraude cometida, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se revela adequada a recomposição do dano, razão pela qual deve ser mantida.

Dessa forma, deve ser mantida a sentença que manteve a tutela concedida; declarou a inexistência de dívida referente ao contrato de empréstimo nº 508501150; condenou o réu a se abster de modificar o domicílio bancário; condenou a pagar o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) de danos morais.

Por tais fundamentos, **voto** no sentido de **negar provimento ao recurso**. Majora-se os honorários advocatícios em 2% (dois por cento).

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador **ALEXANDRE SCISINIO**  
Relator

