



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Quarta Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

Vara de origem: Vara Única de Porto Real/Quatis
Apelante: Banco Bradesco S.A.
Apelada: Marli da Cunha
Juiz: Dra. Priscila Dickie Oddo
Relator: Des. Milton Fernandes de Souza
Vogal: Des. Cristina Tereza Gaulia

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. SAQUES CONTESTADOS. DÉBITOS AUTOMÁTICOS EM FAVOR DE SEGURADORAS. IDOSA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS *IN RE IPSA*. APLICAÇÃO DA TAXA SELIC. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória ajuizada por consumidora idosa, condenando a instituição financeira à restituição de R\$ 16.724,92, em razão de débitos automáticos e saques não reconhecidos, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. A autora sustenta que não contratou seguros vinculados às empresas, tampouco realizou os saques efetuados em sua conta corrente, ocorridos durante o período de isolamento decorrente da pandemia da COVID-19.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. São as seguintes as questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos débitos automáticos e saques contestados realizados em conta corrente da autora, sem comprovação de sua autorização; e (ii) estabelecer se são devidas a restituição dos valores indevidamente subtraídos e a indenização por danos morais decorrentes da falha na prestação do serviço bancário.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.
4. A instituição financeira integra a cadeia de consumo ao disponibilizar sua infraestrutura para a realização de débitos automáticos, respondendo pela regularidade e segurança das operações realizadas em contas de seus clientes.



5. O banco não comprova a contratação dos seguros vinculados às empresas seguradoras, embora lhe incumbisse demonstrar a regularidade das cobranças impugnadas.
6. Os extratos bancários evidenciam a realização reiterada de descontos automáticos e lançamento eletrônico contestados pela autora, sem demonstração de autorização válida.
7. A condição de pessoa idosa da autora, aliada ao contexto de isolamento social imposto pela pandemia da COVID-19, reforça a plausibilidade das alegações de desconhecimento das operações questionadas.
8. A autora registra boletim de ocorrência e formaliza pedido de bloqueio dos descontos, circunstâncias que corroboram sua insurgência contra as movimentações impugnadas.
9. O banco deixa de apresentar imagens e demais elementos de monitoramento dos caixas eletrônicos, apesar de expressamente instado a fazê-lo, descumprindo o ônus probatório que lhe incumbia.
10. A ausência de prova apta a demonstrar a legitimidade dos saques e das cobranças autoriza a incidência da inversão do ônus da prova e o reconhecimento da falha na prestação do serviço.
11. Fraudes e operações indevidas praticadas por terceiros constituem fortuito interno inerente à atividade bancária, não afastando a responsabilidade da instituição financeira.
12. A saída de numerário da esfera patrimonial da autora sem comprovação de sua anuência impõe a restituição integral dos valores indevidamente subtraídos.
13. Os danos morais configuram-se *in re ipsa* diante da indevida diminuição patrimonial da consumidora idosa, da incidência dos descontos sobre verba alimentar e da quebra da confiança legítima depositada na instituição financeira.
14. O valor de R\$ 10.000,00 mostra-se proporcional à gravidade da falha, à reiteração das cobranças indevidas e à hipervulnerabilidade da autora.
15. Os consectários legais devem observar a taxa SELIC, nos termos do entendimento firmado pelo STJ no REsp nº 1.795.982/SP, vedada sua cumulação com outros índices de correção monetária e juros.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira responde objetivamente por débitos automáticos e saques realizados sem comprovação da autorização do correntista, por integrar a cadeia de fornecimento dos serviços bancários.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Quarta Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

2. A ausência de prova da contratação de serviços ou da legitimidade das movimentações impugnadas caracteriza falha na prestação do serviço e impõe o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos.
3. A não apresentação de provas sob domínio exclusivo da instituição financeira autoriza a presunção de veracidade das alegações do consumidor e evidencia o descumprimento do ônus probatório previsto no art. 373, II, do CPC.
4. Fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias configuram fortuito interno e não afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira.
5. O desconto indevido e a subtração irregular de valores de conta de consumidora idosa, especialmente sobre verba alimentar, configuram dano moral indenizável.
6. A taxa SELIC constitui índice aplicável aos consectários legais, sem cumulação com correção monetária ou juros de mora autônomos.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, 14, caput, §1º e §3º, e 27; CPC, art. 373, II; CP, art. 340; CC, art. 406 e §1º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 1.795.982/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Rel. p/ Acórdão Min. Raul Araújo, Corte Especial, j. 21.08.2024, DJe 23.10.2024; TJRJ, Apelação nº 0813689-88.2024.8.19.0210, Rel. Des. Teresa de Andrade Castro Neves, j. 20.05.2026; TJRJ, Apelação nº 0892472-08.2025.8.19.0001, Rel. Des. Cláudia Telles de Menezes, j. 16.12.2025; TJRJ, Apelação nº 0825497-46.2022.8.19.0021, Rel. Des. Milton Fernandes de Souza, j. 27.01.2026; STJ, EREsp nº 727.842/SP, Rel. Min. Teori Albino Zavascki, j. 08.09.2008.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os argumentos da apelação cível de referência em que são partes as acima indicadas, **ACORDAM** os Desembargadores da Quarta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em julgar o presente recurso nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO



Trata-se de apelação cível interposta por Bradesco S.A. à sentença da Vara Única de Porto Real/Quatis que, na ação indenizatória movida em face de Marli da Cunha, julgou procedentes os pedidos para condenar o réu a: a) restituir à autora R\$ 16.724,92 (soma de R\$ 16.665,02 e R\$ 59,90), corrigidos monetariamente a partir de cada desembolso constante dos extratos/planilha e com juros de mora desde o evento danoso; b) pagar à autora R\$ 10.000,00 a título de danos morais, com correção monetária a partir desta sentença e juros de mora desde o evento danoso; c) ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Refere a sentença que a ilegitimidade passiva do banco Bradesco S.A. já fora expressamente afastada na decisão de saneamento, com fundamento na teoria da asserção (pertinência subjetiva aferida à luz das alegações iniciais), o que ora se ratifica; que eventual discussão atinente a contratos consignados firmados com outras instituições financeiras interfere no mérito, mas não exclui, de plano, a responsabilidade do réu, na qualidade de gestor da conta e prestador de serviços bancários em que se deram os créditos e os saques impugnados; que não prospera a alegada ausência de interesse processual, porquanto há nos autos prova de reclamações e comunicações dirigidas pela autora à instituição financeira, sem solução efetiva, evidenciando a existência de pretensão resistida; que a relação jurídica estabelecida é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras (STJ, Súmula 297); que a decisão saneadora reconheceu a hipossuficiência da autora e determinou a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), incumbindo ao réu demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC); que o réu não trouxe aos autos elementos técnicos concretos aptos a elidir sua responsabilidade — não apresentou relatórios de validação biométrica, registros de token ou quaisquer documentos idôneos vinculados às transações impugnadas, limitando-se a alegações genéricas acerca de suposta inviolabilidade de chip, exigência de senha e token, bem como à invocação de precedentes jurisprudenciais dissociados do conjunto probatório destes autos; que a autora carrou prova mínima dos fatos constitutivos do seu direito, consistente em extratos detalhados referentes ao período de 08/2020 a 10/2020, nos quais se identificam inúmeros saques “BDN” realizados na agência nº 1002, em sequência e com valores variados, além de lançamentos de TEDs/movimentações e débitos automáticos (Sabemi, Paulista Serviços), tudo consolidado em planilha (id. 49723043) que totaliza R\$ 16.665,02 em saques não



reconhecidos; que, ademais, juntou boletim de ocorrência noticiando fraudes perpetradas por terceiros, bem como relatou episódio posterior de novo desconto indevido ocorrido em fevereiro de 2023, no valor de R\$ 59,90 (id. 49723756); que incide, na espécie, o entendimento consolidado pelo STJ na Súmula 479, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias; que restou caracterizada falha na prestação do serviço; que houve prejuízo material correspondente a R\$ 16.665,02 (saques não reconhecidos) e a R\$ 59,90 (desconto ocorrido em 02/2023); que a indevida subtração de valores de conta corrente destinada ao recebimento de aposentadoria extrapola o mero dissabor cotidiano, atingindo a esfera da dignidade e da segurança financeira da consumidora, notadamente diante da inércia do réu após as reiteradas comunicações.

Apela o réu (ID 262245417), sustentando que os saques realizados em BDN (caixa eletrônico) são efetuados mediante utilização de cartão e senha pessoal; que os saques questionados tiveram início no ano de 2020 e somente “dois anos” depois, em 2022, teria o autor registrado reclamação administrativa junto ao banco e lavrado boletim de ocorrência, sem, contudo, mencionar os referidos saques; que, inclusive, no boletim de ocorrência anexado à inicial, intitulado “saques indevidos”, verifica-se apenas a repetição de registro referente ao valor de R\$ 59,90, o que evidenciaria incoerência nas alegações; que, por ocasião da prolação da sentença, não se teria observado que a maioria dos descontos impugnados corresponderia a saques realizados pelo próprio autor, inexistindo qualquer indício de fraude; que a narrativa fática apresentada pelo próprio demandante evidenciaria a ilegitimidade passiva do Bradesco, porquanto não teria havido conduta irregular a ele imputável, sendo a relação jurídica relevante restrita ao autor e às empresas SEBRASEG, SABEMI Seguradora e Paulista Serviços, destinatárias dos débitos automáticos; que, ainda que se admitisse eventual responsabilidade da instituição financeira pelos débitos realizados com base em autorização concedida pelo autor às referidas empresas, inexistiria fundamento jurídico para o acolhimento do pedido de repetição de indébito; que, por fim, não se configuraria dano moral. Requereu o provimento do recurso para julgamento de improcedência dos pedidos iniciais.

Em contrarrazões (ID 278033183), a parte autora sustenta que a sentença deve ser integralmente mantida; que restou demonstrado que sempre utilizou sua conta bancária de maneira simples, voltada essencialmente ao



recebimento de sua aposentadoria; que, durante o período da pandemia da COVID-19, permaneceu em isolamento social por longo lapso temporal; que se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia; que apresentou boletim de ocorrência noticiando a ocorrência de fraude praticada por terceiros. Requereu o desprovimento do recurso.

VOTO

1 – DA ADMISSIBILIDADE

O recurso preenche os requisitos de admissibilidade, pelo que deve ser conhecido.

2 – BREVE RESUMO DOS FATOS

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Marli da Cunha em face de Banco Bradesco S.A., por meio da qual a autora pleiteia a condenação da ré ao pagamento de: (a) indenização por danos materiais no montante de R\$ 16.665,02, bem como a restituição dos valores indevidamente descontados de sua conta no curso da demanda, acrescidos de juros e correção monetária desde o desembolso; e (b) indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

A autora, pessoa idosa, atualmente com 77 anos de idade (ID 49721746), sustenta que foram realizados empréstimos consignados em seu nome, sem sua anuência, junto às instituições financeiras C6 Bank S.A., banco Banrisul e banco Itaú. Aduz que os valores referentes a tais operações foram transferidos para conta corrente vinculada ao banco Bradesco S.A., ora réu, e que, após esses créditos, ocorreram saques em sua conta, além da efetivação de descontos mediante débito automático, relativos aos montantes previamente creditados a título de empréstimo.

Afirma, ainda, que tais transações ocorreram durante o período de quarentena decorrente da pandemia da COVID-19, ocasião em que declara não ter se ausentado de sua residência.

O réu, por sua vez, sustentou que os descontos realizados por meio de débito automático são efetuados pela instituição credora, limitando-se sua atuação à condição de simples intermediário do pagamento. No que tange aos saques questionados, afirmou que somente a própria autora teria aptidão para



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Quarta Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

realizá-los, inexistindo, portanto, qualquer falha na prestação do serviço ou dano moral passível de indenização.

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando a parte ré à restituição da quantia de R\$ 16.724,92, devidamente corrigida monetariamente a partir de cada desembolso e acrescida de juros de mora desde o evento danoso, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Irresignada, apelou a instituição financeira ré.

3 – DO MÉRITO

Inicialmente, cumpre destacar que ao caso aplica o CDC, em conformidade com a Súmula nº 297 do STJ, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Trata-se, portanto, de relação de consumo, estando a hipótese subsumida à Lei nº 8.078/90 e aos princípios protetivos de defesa do consumidor, atraindo, por conseguinte, a aplicação do art. 14, do CDC, que dispõe sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, senão vejamos:

“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”.

No §1º da referida norma, a lei discrimina o que considera “serviço defeituoso”, *in textus*:

“§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Cinge-se a controvérsia à verificação da responsabilidade civil da instituição financeira ré por alegados danos materiais e morais suportados pela autora, em decorrência de operações bancárias que alega não ter realizado.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

São dois tipos de transações bancárias contra as quais a autora se insurge: 1) débitos automáticos realizados na conta corrente em favor das empresas Mongeral e Sabemi, bem como lançamento a título de pagamento eletrônico em favor da empresa Paulista Serviços; 2) saques reiterados.

Verifica-se que a autora, pessoa idosa, com 77 anos de idade, sustenta não ter realizado os saques efetuados em sua conta corrente, tampouco autorizado as movimentações questionadas (débitos automáticos) em favor de três seguradoras: Paulista, Sabemi e Mongeral. Afirma, inclusive, que durante o período dos fatos encontrava-se em isolamento domiciliar em razão da pandemia da COVID-19.

A autora providenciou o registro de boletim de ocorrência (IDs 49723022 e 49723036), reforçando suas alegações e demonstrando diligência na tentativa de elucidar os fatos, até porque a notícia falsa de um crime configuraria crime na forma do artigo 340 do CP, a saber:

Art. 340 – Provocar a ação de autoridade, comunicando-lhe a ocorrência de crime ou de contravenção que sabe não se ter verificado.

À análise dos extratos bancários acostados aos autos (ID 49723043) evidencia, de forma inequívoca, a ocorrência de descontos automáticos em favor das empresas Mongeral e Sabemi, os quais se deram de maneira reiterada e sucessiva, revelando um padrão contínuo e sistemático de cobranças. Ademais, verifica-se a realização de lançamento a título de pagamento eletrônico em favor da empresa Paulista Serviços, no importe de R\$ 65,75, em 03/08/2020, cuja origem é expressamente impugnada pela autora, que afirma não reconhecer a referida transação.

Veja-se planilha com os referidos descontos, com base no extrato bancário da autora:



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

Data	Empresa	Valor (R\$)
03/08/2020	Paulista Serviços	65,75
03/08/2020	Sabemi	30,95
01/09/2020	Sabemi	30,95
21/09/2020	Sabemi	30,95
03/05/2021	Sabemi	37,43
01/07/2021	Sabemi	37,43
08/07/2021	Mongeral	56,20
02/08/2021	Sabemi	37,43
01/09/2021	Mongeral	56,20
01/09/2021	Sabemi	37,43
01/10/2021	Mongeral	56,20
01/10/2021	Sabemi	37,43
01/11/2021	Mongeral	56,20
01/11/2021	Sabemi	37,43
01/12/2021	Mongeral	56,20
01/12/2021	Sabemi	45,56
03/01/2022	Mongeral	56,20
03/01/2022	Sabemi	45,56
02/03/2022	Mongeral	56,20
02/03/2022	Sabemi	45,56

A instituição financeira apelante não atua como mera espectadora na relação jurídica em análise. Ao disponibilizar sua infraestrutura, seus sistemas e sua plataforma para a operacionalização de débitos automáticos na conta de seus clientes, passa a integrar a cadeia de consumo na qualidade de fornecedora de serviço indispensável à concretização das transações.

Os serviços bancários devem ser prestados com a máxima adequação e segurança, e portanto, cabe ao banco, quando questionado pelo consumidor, comprovar a contratação expressa de produtos cuja intermediação esteja a seu encargo. Na presente ação, não provou o banco que a autora tivesse contratado seguros com três seguradoras.

Não é outrossim sequer verossímil tal contratação que, durante isolamento da pandemia que teria que ser feito on-line pela idosa consumidora, uma, certamente, “imigrante digital”.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

O serviço de débito em conta configura, em si, prestação típica bancária, sendo a instituição responsável por assegurar a regularidade e a segurança dessas operações.

Subsume-se a hipótese portanto ao art. 14 CDC, configurando-se um fato de serviço, e uma invasão desautorizada da conta corrente da idosa consumidora.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. COBRANÇAS INDEVIDAS EM CONTA CORRENTE. SEGURO NÃO CONTRATADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME: Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que, em ação de indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos para condená-la à restituição em dobro de valores debitados indevidamente da conta corrente do autor, referentes a seguros não contratados, bem como ao pagamento de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira possui legitimidade passiva para responder por débitos relativos a seguros vinculados a terceiros; (ii) estabelecer se a sentença é nula por suposta fundamentação genérica; (iii) determinar se os descontos realizados foram legítimos e se é devida a restituição em dobro; (iv) verificar a configuração de dano moral e a adequação do valor fixado. III. RAZÕES DE DECIDIR: A instituição financeira integra a cadeia de consumo ao viabilizar débitos automáticos em conta corrente, respondendo objetiva e solidariamente pelos danos causados, nos termos dos arts. 7º e 14 do CDC. **A responsabilidade decorre da falha na prestação do serviço, consistente na ausência de comprovação da autorização do consumidor para os débitos realizados.** A inversão do ônus da prova impõe ao fornecedor o dever de demonstrar a regularidade da contratação, o que não foi cumprido, sendo insuficientes provas unilaterais como telas sistêmicas. A apresentação de apólice sem assinatura do consumidor reforça a inexistência de contratação válida. A preliminar de nulidade da sentença é afastada, pois a decisão apresenta fundamentação suficiente e coerente, não sendo exigido o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos das partes. A tese de supressio não se aplica, pois a inércia do consumidor não convalida ato ilícito originário nem gera legítima expectativa de validade das cobranças indevidas. A restituição em dobro é devida quando a cobrança viola a boa-fé objetiva, sendo inaplicável a hipótese de engano justificável diante da ausência de contrato e da persistência dos descontos. O dano moral é configurado pela cobrança reiterada e indevida, agravada pela continuidade dos descontos após o ajuizamento da ação, caracterizando violação à segurança financeira e desvio produtivo do consumidor. O valor da indenização fixado mostra-se proporcional e



adequado às circunstâncias do caso. O recurso merece parcial provimento apenas para determinar a apuração, em liquidação, da natureza de lançamento específico, a fim de excluir eventual valor creditado. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por débitos indevidos realizados em conta corrente, ainda que decorrentes de serviços prestados por terceiros integrantes da cadeia de consumo. A ausência de comprovação da contratação autoriza a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados, salvo engano justificável. A inércia do consumidor não convalida cobrança indevida nem autoriza a aplicação da supressão em favor do fornecedor. A cobrança indevida reiterada, especialmente quando mantida após o ajuizamento da ação, configura dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 93, IX; CDC, arts. 6º, VIII, 7º, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 371, 373, II, 489, §1º, 86, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0268212-91.2017.8.19.0001, Rel. Des. Guaraci de Campos Vianna, j. 25.08.2022; TJRJ, Apelação nº 0024307-44.2018.8.19.0208, Rel. Des. Guaraci de Campos Vianna, j. 31.03.2022; STJ, AgInt no AREsp nº 2.065.708/RO, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 20.06.2022. (0813689-88.2024.8.19.0210 - APELAÇÃO. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES - Julgamento: 20/05/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

Importa destacar, ademais, que consta dos autos que, em 16/08/2022, a autora encaminhou carta à instituição financeira, por meio da qual requereu expressamente o bloqueio dos valores e a interrupção dos descontos realizados em sua conta, o que evidencia sua insurgência inequívoca quanto às cobranças impugnadas.

Ainda que se sustente que referido pedido tenha sido formulado meses após o início dos descontos, tal circunstância não tem o condão de afastar a responsabilidade da ré, até porque o prazo prescricional é nessas hipóteses o de 5 anos (art. 27 CDC). Deve-se considerar outrossim, esse ponto, a condição pessoal da autora, idosa, bem como as notórias dificuldades enfrentadas por pessoas nessa faixa etária no manejo de aplicativos eletrônicos e ferramentas digitais, o que pode retardar a identificação de irregularidades bancárias.

Some-se a isso o fato de que os acontecimentos se deram em período marcado pela pandemia da COVID-19, contexto em que o isolamento social restringiu significativamente o acesso a atendimento presencial em agências bancárias, bem como o auxílio de terceiros, dificultando sobremaneira a pronta adoção de providências para cessar os descontos indevidos.



Dessa forma, a manifestação posterior da autora não fragiliza sua pretensão, mas, ao contrário, evidencia sua boa-fé e diligência assim que teve condições de agir, não podendo tal circunstância ser interpretada em seu desfavor.

Com relação aos saques realizados na conta corrente, a autora igualmente alega desconhecê-los. Sob esse prisma, assume especial relevo o fato de que, conforme petição de ID 177090757, a autora requereu expressamente a apresentação das imagens dos caixas eletrônicos em que teriam sido realizados os saques impugnados, justamente com o objetivo de comprovar que não foi a responsável pelas operações. Não obstante tal requerimento, a instituição financeira ré deixou de trazer aos autos a referida prova, limitando-se a reiterar os argumentos expendidos em sua peça de defesa (ID 202581664).

Citem-se os descontos feitos na conta corrente da autora, conforme ID 49723043:

Data	Descrição	Valor (R\$)
10/08/2020	Saque	100,00
10/08/2020	Saque	100,00
13/08/2020	Saque	300,00
25/08/2020	Saque	700,00
25/08/2020	Saque	1.000,00
21/09/2020	Saque	800,00
21/09/2020	Saque	300,00
21/09/2020	Saque	800,00
21/09/2020	Saque	300,00
17/05/2021	Saque	800,00
18/05/2021	Saque	1.000,00
18/05/2021	Saque	800,00
28/06/2021	Saque	100,00
28/06/2021	Saque	100,00
29/06/2021	Saque	300,00
08/07/2021	Saque	1.000,00
06/08/2021	Saque	1.100,00
06/08/2021	Saque	300,00
12/08/2021	Saque	300,00
08/09/2021	Saque	1.100,00
08/09/2021	Saque	300,00
09/09/2021	Saque	300,00
06/10/2021	Saque	1.100,00
18/01/2022	Saque	100,00
18/01/2022	Saque	50,00
18/01/2022	Saque	100,00

A referida omissão do banco revela-se relevante, sobretudo porque se trata de prova de fácil produção pela instituição bancária. É notório que os caixas eletrônicos dispõem de sistemas de monitoramento por câmeras, além de outros mecanismos que permitem a identificação de quem sacou o referido montante.



Desse modo, a não apresentação de tais elementos probatórios, que se encontravam sob o domínio exclusivo da instituição ré, atrai não apenas a incidência do princípio da distribuição dinâmica do ônus da prova, mas também evidencia o descumprimento do disposto no art. 373, inciso II, do CPC, segundo o qual incumbe ao réu comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, *in verbis*:

Art. 373. O ônus da prova incumbe: II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Consta ainda do artigo 14 §3º CDC:

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. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No mesmo sentido, a conduta da instituição financeira autoriza a presunção de veracidade das alegações deduzidas pela autora, especialmente à luz do art. 6º, inciso VIII, do CDC, tendo em vista a sua hipossuficiência e a verossimilhança das alegações apresentadas, confira-se:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Nesse contexto, impõe-se reconhecer que competia ao banco zelar pela segurança das movimentações realizadas nas contas sob sua administração, implementando mecanismos eficazes de controle e prevenção a fraudes.

Conforme pacificado pelo STJ na Súmula nº 479, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, inerente ao risco da atividade:

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



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

Nessa linha, o enunciado 443 da V Jornada de Direito Civil, dispõe que “o caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida”.

Aplica-se, à espécie, a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual aquele que se dispõe a exercer atividade no âmbito do fornecimento de bens e serviços deve responder pelos danos decorrentes de sua atuação, independentemente da comprovação de culpa, assumindo os riscos inerentes ao desenvolvimento de sua atividade econômica.

Resta, assim, incontroversa a saída de numerário da esfera patrimonial da demandante, sem que haja comprovação de sua anuência ou participação nas transações impugnadas, o que impõe o dever de ressarcimento por parte da instituição financeira, mostrando-se acertada, portanto, a condenação à restituição integral dos valores indevidamente subtraídos.

No tocante aos danos morais, estes se configuram *in re ipsa*, porquanto decorrem da própria conduta ilícita perpetrada, sendo desnecessária a comprovação específica do prejuízo extrapatrimonial, uma vez que o abalo é presumido diante da natureza da violação. Essa conclusão se mostra ainda mais evidente quando considerada a condição da autora, pessoa idosa, cuja vulnerabilidade é acentuada no âmbito das relações de consumo, especialmente quando atingida por operações fraudulentas que implicaram indevida diminuição de seu patrimônio.

Leve-se em conta ainda que a autora é aposentada, recebe R\$ 2.604,00 (ID 49723012) e os descontos incidiram sobre verba alimentar em momento em que a idosa sequer podia ir ao banco para conferir sua conta por força do isolamento social mandatário.

A situação vivenciada ultrapassa, em muito, o mero aborrecimento cotidiano, pois envolve não apenas a subtração indevida de valores, mas também a quebra da confiança que deve nortear a relação entre cliente e instituição financeira, gerando insegurança, angústia e intranquilidade, sobretudo em se tratando de verba de caráter alimentar.

Soma-se a isso o contexto fático em que os fatos ocorreram — período de pandemia — que potencializou o estado de fragilidade da consumidora, dificultando a pronta resolução administrativa e ampliando o impacto negativo experimentado, circunstância que deve ser devidamente valorada na fixação do *quantum* indenizatório.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

Na espécie, o valor de R\$ 10.000,00, arbitrado pelo juízo *a quo*, revela-se adequado e proporcional, na medida em que reflete a gravidade da falha na prestação do serviço, a reiteração dos descontos indevidos ao longo do tempo e a condição de hipervulnerabilidade da autora, além de estar em consonância com os parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos, a saber:

Apelações cíveis. Direito do consumidor. Ação declaratória c/c obrigação de fazer c/c indenizatória por danos materiais e morais. Autor que relata ter sido vítima de um golpe financeiro, mediante celebração de empréstimo consignado o qual não reconhece. Descontos em benefício assistencial previdenciário. Legitimidade passiva da segunda apelante evidenciada, haja vista a responsabilidade solidária pelos serviços prestados. Preliminar de ausência de interesse de agir que merece ser afastada. Acesso à jurisdição que independe do esgotamento da via administrativa. Sentença de procedência que declara a inexistência do contrato em questão e condena os réus, solidariamente, na devolução dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de R\$ 10.000,00 de danos morais. Apelos de ambas as instituições financeiras réus. Provas que corroboram a ocorrência da fraude. Transferência concomitante para terceiro da quantia que foi depositada na conta do autor a título do empréstimo não reconhecido. Falha na prestação do serviço configurada. Art. 14 do CDC. Fortuito interno. Dever de indenizar. Súmulas nº 479 do STJ e 94 do TJRJ. Dano material que deve ser ressarcido. Danos morais configurados. Descontos indevidos realizados em verba de caráter alimentar. Quantum fixado em consonância com as especificidades do caso e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Desprovisionamento dos recursos. (0892472-08.2025.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). CLÁUDIA TELLES DE MENEZES - Julgamento: 16/12/2025 - QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO CONTRATADO. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. FRAUDE COMPROVADA POR PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO DOS DESCONTOS INDEVIDOS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO DE R\$10.000,00 MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

1- Em contratos bancários, a fraude demonstrada por perícia grafotécnica afasta a validade do negócio e caracteriza falha na prestação do serviço.

2-As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias, por configurarem fortuito interno (Súmula 479 do STJ).

3-O desconto indevido em benefício previdenciário de idoso configura dano moral *in re ipsa*.

4-O valor da indenização por danos morais, fixado em R\$10.000,00, mostra-se proporcional e razoável, devendo ser mantido.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

DESPROVIMENTO DO RECURSO

(0825497-46.2022.8.19.0021 - APELAÇÃO. Des(a). MILTON FERNANDES DE SOUZA - Julgamento: 27/01/2026 - QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 5ª CÂMARA CÍVEL))

Não se pode por conseguinte comungar da posição do Relator que a par de excluir a devolução de valores em favor da Seguradora Paulista, afastando a indenização por danos morais.

Revela-se por tais fundamentos escorreita a sentença, não merecendo reparo.

Por fim, quanto ao índice dos consectários, deverá ser aplicada a taxa Selic, conforme recente posição firmada pelo STJ, índice que não poderá ser acumulado com nenhum outro.

Confira-se o REsp 1.795.982/SP, este que ratificou o constante da Lei 14.905/2024, que alterou o art. 406 e § 1º do CC, que igualmente se transcreve:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INTERPRETAÇÃO DO ART. 406 DO CÓDIGO CIVIL. RELAÇÕES CIVIS. JUROS MORATÓRIOS. TAXA LEGAL. APLICAÇÃO DA SELIC. RECURSO PROVIDO. 1. O art. 406 do Código Civil de 2002 deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa "em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional".

2. A SELIC é taxa que vigora para a mora dos impostos federais, sendo também o principal índice oficial macroeconômico, definido e prestigiado pela Constituição Federal, pelas Leis de Direito Econômico e Tributário e pelas autoridades competentes. Esse indexador vigora para todo o sistema financeiro-tributário pátrio. Assim, todos os credores e devedores de obrigações civis comuns devem, também, submeter-se ao referido índice, por força do art. 406 do CC.

3. O art. 13 da Lei 9.065/95, ao alterar o teor do art. 84, I, da Lei 8.981/95, determinou que, a partir de 1º de abril de 1995, os juros moratórios "serão equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente".

4. Após o advento da Emenda Constitucional 113, de 8 de dezembro de 2021, a SELIC é, agora também constitucionalmente, prevista como única taxa em vigor para a atualização monetária e compensação da mora em todas as demandas que envolvem a Fazenda Pública. Desse modo, está ainda mais ressaltada e obrigatória a incidência da taxa SELIC na correção monetária e na mora, conjuntamente, sobre o pagamento de impostos devidos à



Fazenda Nacional, sendo, pois, incontestada sua aplicação ao disposto no art. 406 do Código Civil de 2002.

5. O Poder Judiciário brasileiro não pode ficar desatento aos cuidados com uma economia estabilizada a duras penas, após longo período de inflação galopante, prestigiando as concepções do sistema antigo de índices próprios e independentes de correção monetária e de juros moratórios, justificável para uma economia de elevadas espirais inflacionárias, o que já não é mais o caso do Brasil, pois, desde a implantação do padrão monetário do Real, vive-se um cenário de inflação relativamente bem controlada.

6. É inaplicável às dívidas civis a taxa de juros moratórios prevista no art. 161, § 1º, do CTN, porquanto este dispositivo trata do inadimplemento do crédito tributário em geral. Diferentemente, a norma do art. 406 do CC determina mais especificamente a fixação dos juros pela taxa aplicável à mora de pagamento dos impostos federais, espécie do gênero tributo.

7. Tal entendimento já havia sido afirmado por esta Corte Especial, por ocasião do julgamento do EREsp 727.842/SP, no qual se deu provimento àqueles embargos de divergência justamente para alinhar a jurisprudência dos Órgãos Colegiados internos, no sentido de que "a taxa dos juros moratórios a que se refere o referido dispositivo é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC, por ser ela a que incide como juros moratórios dos tributos federais" (Rel. Min. TEORI ALBINO ZAVASCKI, julgado em 8/9/2008 e publicado no DJe de 20/11/2008). Deve-se reafirmar esta jurisprudência, mantendo-a estável e coerente com o sistema normativo em vigor. 8. Recurso especial provido. (REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024.)

"CC. Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. § 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código."

Nesses termos, incidirá na hipótese a taxa Selic, na forma do supracitado julgado.

4 - DISPOSITIVO

Isso posto, **VOTO** pelo **DESPROVIMENTO** do recurso, promovendo, de ofício, o ajuste do índice de correção monetária para a taxa SELIC, nos termos do entendimento firmado no REsp nº 1.795.982/SP. Honorários advocatícios que devem ser majorados para 15% do valor da condenação.

Rio de Janeiro, 23 de junho de 2026.



Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº: 0800352-95.2023.8.19.0071

Des. Cristina Tereza Gaulia
Relatora