Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Página
21
Carimbado Eletronicamente

APELAÇÃO nº 0801974-53.2023.8.19.0026
APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A
APELADO: JOANA DARC THOMAZINI
RELATOR: DES. ANTONIO CARLOS ARRÁBIDA PAES
v.c.

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO NÃO RECONHECIDO. FRAUDE. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta em ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada por consumidora que alegou negativação indevida de seu nome em decorrência de contrato de empréstimo que afirma não ter celebrado. A sentença reconheceu a inexistência da contratação, condenou a instituição financeira à restituição em dobro dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos danos decorrentes

ANTONIO CARLOS ARRABIDA PAES:15628 Assinado em 25/08/2026 15:04:00
Local: GAB. DES. ANTONIO CARLOS ARRABIDA PAES

de contrato fraudulento não reconhecido pela consumidora; e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização por danos morais observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes possui natureza consumerista, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme os arts. 2º, 3º, 17 e 29 do CDC e a Súmula 297 do STJ.

4. A responsabilidade civil da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, fundada na teoria do risco do empreendimento.

5. Cabia à instituição financeira comprovar a regularidade da contratação impugnada, ônus do qual não se desincumbiu, especialmente diante da ausência de requerimento de prova pericial.

6. Eventual fraude praticada por terceiro configura fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade do fornecedor de serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula 94 do Tribunal de Justiça.

7. A cobrança indevida autoriza a repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da inexistência de engano justificável.

8. A negativação indevida decorrente de contratação não reconhecida configura dano moral *in re ipsa*, por violar direitos da personalidade e gerar angústia, insegurança e constrangimento à consumidora.

9. O arbitramento da indenização por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade da conduta, a extensão do dano e o caráter compensatório e pedagógico da condenação.

10. O valor de R$10.000,00 fixado na sentença mostra-se superior aos parâmetros adotados pela Câmara em casos análogos, impondo-se sua redução

para R$5.000,00.
IV. DISPOSITIVO E TESE
11. Recurso parcialmente provido.
***Tese de julgamento*:**
1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de contrato fraudulento não reconhecido pelo consumidor, quando não comprova a regularidade da contratação.
2. A fraude praticada por terceiro em operações bancárias configura fortuito interno e não afasta o dever de indenizar da instituição financeira.
3. A cobrança indevida em relação de consumo autoriza a repetição do indébito em dobro quando ausente engano justificável.
4. A negativação indevida do nome do consumidor decorrente de contratação fraudulenta caracteriza dano moral presumido.
5. O *quantum* indenizatório deve ser fixado segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando enriquecimento sem causa e assegurando caráter pedagógico à condenação.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0801974-53.2023.8.19.0026 em que é Apelante ITAÚ UNIBANCO S/A sendo Apelado JOANA DARC THOMAZINI.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **dar parcial provimento ao recurso**, nos termos do voto do relator.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso interposto ante o julgado proferido nos autos da ação declaratória c/c indenizatória ajuizada por JOANA DARC THOMAZINI em face de ITAÚ UNIBANCO S/A, conforme relatório da sentença, que se adota na forma regimental *"Narra a exordial, ao ID 52317593, em breve síntese, que a autora possui uma conta bancária perante o banco réu destinada a receber benefício previdenciário, e em eventual consulta ao Serasa, descobriu duas negativações em seu nome oriundas de um contrato de empréstimo pessoal, pacto que teria sido feito na cidade de Santos-SP, o qual alega nunca ter ido. Afirma, ainda, que nunca solicitou ou abriu a referida conta, muito menos contratou o empréstimo. Requereu, assim, a declaração de nulidade do contrato nº 945088332, bem como a inexigibilidade dos débitos a ele vinculados. Requereu, ainda, a declaração de nulidade da conta bancária nº 23616-5, agência 8079, com o consequente encerramento. Além disso, requereu a condenação do réu ao pagamento em dobro dos valores indevidamente descontados, totalizando R$ 1.947,46, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R$ 10.000,00."*

Assim constou a parte dispositiva da sentença – id 181816581:

*"Do exposto, resolvo o mérito, com fulcro no art. 487, I, do CPC, e **JULGO PROCEDENTES** os pedidos iniciais para:*

*a- **DECLARAR** a inexigibilidade dos débitos impugnados nesta demanda, bem como **DETERMINAR** o encerramento da conta bancária nº 23616-5, agência 8079 junto ao réu, sem custos para a autora;*

*b- **CONDENAR** o réu à repetição em dobro dos valores descontados indevidamente, a serem apurados em sede de cumprimento de sentença, com correção monetária pelo IPCA a partir do evento danoso e juros pela SELIC, descontada a parcela relativa ao IPCA, partir da citação.*

*c- **CONDENAR** o réu ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez*

mil reais) a título de compensação por danos morais, acrescido de juros pela SELIC, descontada a parcela relativa ao IPCA, contar da citação e de correção monetária pelo IPCA, a contar de do arbitramento (súm. 97 do TJERJ e súm. 362 do STJ).

Diante da procedência dos pedidos autorais em sede de cognição exauriente, ***TORNO DEFINITIVA*** *a tutela provisória já deferida à autora.* ***CONDENO*** *o réu ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. Publique-se. As partes saem intimadas nesta ocasião. Certificado o trânsito em julgado e nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se, com as cautelas de praxe."*

Razões de recurso – id 186533130 – alegando que a contratação foi regular, que a autora se beneficiou dos valores creditados; que não houve falha na prestação do serviço; que não restou configurado dano moral indenizável e que não se justifica a devolução em dobro dos valores, por ausência de má-fé. Subsidiariamente, requereu a redução do valor da indenização por danos morais e a restituição simples dos valores descontados.

Contrarrazões junto ao id 250481711.

Manifestação da d. Procuradoria de Justiça junto ao índice n. 12, deixando de oficiar.

É o relatório.

VOTO

Inicialmente, cumpre observar que se encontram presentes os pressupostos de admissibilidade, razão pela qual conheço do recurso interposto.

Trata-se de ação em que a autora relata negativação de seu

nome decorrente de contrato de empréstimo que não reconhece.

A relação jurídica objeto da presente lide deve ser considerada como relação de consumo, uma vez que em um dos polos – o da parte autora – encontra a figura abarcada pelo conceito legal positivado no artigo 2º c/c 17 c/c 29, ambos do CODECON - Lei 8.078/90 e na outra polaridade, igualmente, temos a parte ré, submetida ao conceito normativo consagrado no art. 3º do diploma consumerista.

Aliás, a Súmula nº 297 do egrégio Superior Tribunal de Justiça preconiza, *verbis*:

> ***"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".***

A responsabilidade da seguradora ré, na qualidade de fornecedora, é objetiva, fundada na "Teoria do Risco do Empreendimento", consoante dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90, *verbis*:

> *"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."* (grifo nosso).

Dessa forma, o fornecedor de serviço responde pela reparação dos danos a que der causa, independentemente de culpa, ou seja, objetivamente, conforme artigo 14 do CDC.

Diante disso, cabe ao fornecedor do serviço provar que o defeito inexiste ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu no caso em comento, já que o réu não logrou êxito em comprovar a regularidade da contratação impugnada pela autora, ônus que lhe competia, na forma do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, sendo certo

que, oportunizada sua manifestação em provas (id 136153306), não protestou pela produção da prova pericial grafotécnica (id 136659909), única apta a comprovar a regularidade da contratação diante da negativa da autora.

Ainda que considerada a prática do ato por terceiro, configurando fraude, tal alegação não possui o condão de afastar o dever de indenizar, uma vez que constitui fortuito interno. Neste sentido estabelece a Súmula 94 deste Tribunal de Justiça, *verbis*:

> *"Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."*

Deverá a parte ré, portanto, compensar os danos eventualmente suportados pelos clientes, porque a ela cabe tomar as cautelas atinentes à administração do seu negócio, tornando-se evidente a existência de nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano sofrido, configurando a hipótese do art. 14, §1º, inciso II do Código de Defesa Consumidor.

Neste sentido, a ré deverá recompor o dano material sofrido. Com relação à devolução dos valores indevidamente descontados, em se tratando de relação de consumo, aplica-se a repetição de indébito prevista no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, pois estamos diante de cobrança de quantia indevida pela instituição financeira.

Assim, a devolução de valores pagos indevidamente deve ser em dobro, diante da ausência da configuração de engano justificável na hipótese.

Com relação ao dano moral, não há dúvidas de que a autora, ao descobrir a negativação de seu nome decorrente de contratação não reconhecida sentiu angústia, insegurança, preocupação, além do transtorno de suportar os prejuízos, fatos caracterizadores da violação do direito da personalidade, tal como estipula a regra do art. 6º, inc. X do CDC.

O dano extrapatrimonial suportado é, portanto, evidente. Quanto ao valor indenizatório, na expressão do insigne Ministro LUIZ FUX,

REsp 427.560/TO, DJ de 30.09.2002, *"a fixação dos danos morais deve obedecer aos critérios da solidariedade e exemplaridade, que implica na valoração da proporcionalidade do quantum e na capacidade econômica o sucumbente"*

Em relação à pretensão de modificação do valor da condenação, entendo que assiste razão ao apelante.

O juiz, ao arbitrar o *quantum* indenizatório, deve estimar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido e outras circunstâncias que se fizerem presentes.

Incumbe ao magistrado fixar tal verba com parcimônia, a fim de que seu valor não seja exorbitante de molde a dar azo a enriquecimento sem causa para o ofendido, nem tão irrisório a ponto de afastar seu caráter punitivo, preventivo e pedagógico para o ofensor, não sendo apto a indenizar o dano moral sofrido de forma justa.

Neste sentido, entendo que o valor de R$10.000,00 (dez mil reais) fixado na sentença está acima dos parâmetros adotados por esta Câmara para hipóteses semelhantes, devendo ser reduzido ao patamar de R$5.000,00 (cinco mil reais), valor que mais se coaduna com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Diante do exposto, meu voto é no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para reduzir o *quantum* indenizatório a título de dano moral para R$5.000,00 (cinco mil reais).

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ANTONIO CARLOS ARRÁBIDA PAES
Desembargador Relator