



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 0189664-13.2021.8.19.0001

APELANTE 1: TIM S.A.

APELANTE 2: BANCO PAN S.A.

APELADO: ARIZIO CORREIA SAMPAIO NETO

RELATOR: DESEMBARGADOR ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX

EMENTA

Apelações Cíveis. **DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO BANCÁRIO NÃO RECONHECIDO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE PERPETRADA POR TROCA DE CHIP DO APARELHO TELEFÔNICO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA OPERADORA E DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.** Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, na qual o autor alega que foi vítima de golpe, que culminou em prejuízos materiais e morais. Ambos os réus afirmam que não houve falha ou ilegalidade nos procedimentos adotados. Sustentam a regularidade das operações,



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

culpa exclusiva da vítima por “engenharia social” e inexistência dos danos. **SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. APELOS DE AMBOS OS RÉUS QUE NÃO MERECEM ACOLHIMENTO.** Manutenção do *decisum* que se impõe. Relação de consumo. Incidência do artigo 14 § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Banco apelante que não logrou comprovar a culpa exclusiva do consumidor, na forma do artigo 14 § 3º, inciso II, do CDC, tampouco sua culpa concorrente. Falha na prestação do serviço configurada. Falsários que detinham dados pessoais e bancários do autor. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. Seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço. Inteligência do art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD. Ausência das excludentes previstas no art. 43 da LGPD. Jurisprudência do STJ. Falha na segurança configurada em razão da utilização de suposta linha telefônica pertencente ao autor (chip falso). Risco do empreendimento. Incidência dos verbetes sumulares nº. 479 do STJ e nº. 94 deste TJERJ. Dano material caracterizado. Correta a sentença em determinar a devolução dos valores retirados da conta do autor, em decorrência do golpe.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Dano moral configurado. Verba compensatória fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se afigura suficiente para reparar a lesão, levando-se em conta as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, equidade, além do caráter compensatório da indenização, cujo objetivo não é proporcionar enriquecimento sem causa. Precedentes jurisprudenciais. Incidência do verbete de Súmula nº. 343 deste Egrégio Tribunal.

Recursos conhecidos e desprovidos, mantendo-se a sentença em todos os seus termos. Honorários recursais incidentes à hipótese, razão pela qual a verba sucumbencial devida pelos apelantes/réus é majorada em 2% (dois por cento), sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, § 11, do CPC.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível n.º **0189664-13.2021.8.19.0001** em que são apelantes **BANCO PANAMERICANO E TIM S.A.** e é apelado **ARÍZIO CORREIRA SAMPAIO NETO**

A C O R D A M os Desembargadores da Quinta Câmara de Direito Privado, **nos termos da minuta e da certidão de julgamento.**

RELATÓRIO





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Trata a hipótese de ação de conhecimento proposta por ARÍZIO CORREIA SAMPAIO NETO em face de BANCO PANAMERICANO e TIM S.A. alegando que é titular da linha telefônica celular nº 21-98894-8174 junto à segunda ré e que no dia 11 de março de 2021, por volta das 18:30h, percebeu que seu telefone celular estava fora de serviço. Aduz que entrou em contato com a TIM, sob o protocolo nº 2021186577917, quando foi informado que houve uma troca do chip na loja. Porém, afirma que jamais solicitou ou compareceu a qualquer loja para troca do chip de seu telefone, solicitando naquele momento o imediato bloqueio do número, protocolo nº 212118793157, o que foi prontamente efetuado. Narra que, ao restabelecer o serviço, recebeu mensagem SMS do Banco Panamericano noticiando a contratação de um empréstimo bancário, no valor de R\$ 4.746,39 (quatro mil, setecentos e quarenta e seis reais e trinta e nove centavo) que foi parcelado em 12 (doze) parcelas mensais e sucessivas. Posteriormente foi efetuado um PIX para a conta de terceiros, no valor de R\$ 4.700,00 (quatro mil e setecentos reais). Menciona que naquele mesmo dia, entrou em contato com o Banco, sob o protocolo nº 0028245270, contestando o empréstimo contraído de forma indevida em seu nome, e ainda compareceu à 09ª Delegacia de Polícia, na qual procedeu o Registro de Ocorrência sob o nº 009-01574/2021; e solicitou nova reclamação através do protocolo nº 0028593722, sem lograr êxito. Assevera que com receio de ter seu nome negativado, quitou algumas parcelas do empréstimo, no total de R\$ 1.544,67 (mil quinhentos e quarenta e quatro reais e sessenta e sete centavos), enquanto aguardava resposta do banco, que procedeu a suspensão das cobranças após a 06ª (sexta) parcela, porém não lhe restituiu os valores pagos indevidamente.

Diante do acima exposto, requer: a) a concessão da tutela de urgência, devendo ser transformada em definitiva, no sentido determinar a imediata suspensão da cobrança das parcelas dos empréstimos pessoais contraídos indevidamente; b) que seja declarada a inexistência de débito em





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

face do demandante, bem como seja determinado o cancelamento das cobranças que vêm sendo praticadas pelo demandado Banco Panamericano referente ao empréstimo não contratado; c) que os demandados sejam condenados a restituir o demandante as cobranças efetuadas e pagas, no valor de R\$ 1.544,67 (mil quinhentos e quarenta quatro reais e sessenta e sete centavos), em dobro, que totaliza de R\$ 3.089,34 (três mil oitenta e nove reais e trinta e quatro centavos); e d) que os demandados sejam condenados ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Inicial de fls. 03/12, documentos de fls. 13/23.

Despacho de fls. 25.

Petição do demandante de fls. 46.

Decisão de fls. 63, indeferindo a tutela de urgência.

Contestação apresentada pela TIM S.A. de fls. 77/88, na qual arguiu a preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, afirma ausência de falha na prestação do serviço de telefonia, e inexistência de dano moral indenizável.

Termo de sessão de mediação/conciliação de fls. 189, sem acordo.

Contestação apresentada pelo demandado Pan de fls. 191/205, documentos de fls. 206/307, com os seguintes argumentos: preliminarmente,





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

ilegitimidade passiva. No mérito, pugna pela inexistência de irregularidade nas operações de empréstimo pessoal e relata os seguintes argumentos: que após a reclamação administrativa feita pelo demandante, procedeu com a baixa preventiva da operação; que o demandante firmou contrato de empréstimo pessoal; que a operação se deu por meio da chave "Pix", o que impossibilitaria o cancelamento da operação; culpa exclusiva da vítima; inexistência de danos morais e materiais.

Réplica de fls. 314/318.

Ato ordinatório de fls. 319, réplica tempestiva; em provas.

Petição do demandante de fls. 322, sem mais provas a produzir.

Petição do demandado Tim de fls. 324, sem mais provas a produzir.

Petição do demandado Pan de fls. 326/329, sem mais provas a produzir.

Decisão de fls. 331, deferindo a inversão do ônus da prova.

Petição do demandado Tim de fls. 334/341, requerendo a reconsideração da decisão.

Petição do demandado Pan de fls. 343/344.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Decisão de fls. 368.

Despacho de fls. 372, em memoriais.

Memoriais apresentados pelo demandado Tim de fls. 375/377. Memoriais apresentados pelo demandante de fls. 379/381. Memoriais apresentados pelo demandado Pan de fls. 383/386.

Sobreveio sentença, de fls. 389/396, que julgou procedentes os pedidos autorais, nos seguintes termos:

“(..)

É O RELATÓRIO. DECIDO.

II - FUNDAMENTAÇÃO

Impõe-se o julgamento do processo na fase em que se encontra, ao considerar a manifestação das partes pelo desinteresse na dilação probatória.

Inicialmente, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo demandado Pan, pois, entre conforme as partes demonstradas com efetivação em extrato bancário anexado pelo demandante, existe relação jurídica de contrato de empréstimo bancário não reconhecido pelo consumidor.

Do mesmo modo, deixo de acolher a ilegitimidade do demandado tendo em vista que, em solicitada, desencadeou os fatos narrados pelo demandante descrevem que a troca de chip, não a contratação do empréstimo.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Ultrapassada a preliminar. Passo ao exame do mérito.

No mérito, em consonância com entendimento do enunciado de súmula nº 297, STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Reconhecida subordinação do contrato de prestação de serviços, ao Código do Consumidor, tem-se que a mesma proporciona um enfoque diferenciado na apreciação da controvérsia, uma vez que a sua solução passa pelos princípios consumeristas, e não pelos contratuais clássicos, no sentido de se conscientizar da premência de um direito contratual mais da socializado, comprometido com a equidade, e menos influenciado pelo dogma da autonomia vontade.

O sistema contratual do CDC dispõe sobre a observância obrigatória dos princípios básicos que o informam, em especial boa-fé objetiva, transparência e confiança, os quais prevalecem independentemente da vontade dos contratantes.

O artigo 2º do CDC conceitua consumidor como "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final". Enquanto, o art. 3º, do CDC, estabelece que fornecedor é "toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

A responsabilidade decorrente desta relação é objetiva, portanto, desnecessário a demonstração de culpa, e aperfeiçoa-se mediante o concurso de três pressupostos: a) defeito do serviço; b) evento danoso, e; c) relação de causalidade entre o defeito do serviço e o dano.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

De acordo com a regra do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, direcionada ao prestador de serviços, não se perquire acerca da culpa quanto ao fato relacionado ao serviço apontado como defeituoso, *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. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Em suma, a responsabilidade oriunda da relação de consumo, quanto ao fornecedor de bens e serviços, é objetiva, isto é, implica tão somente na identificação do nexo causal entre o fato lesivo e o dano provocado, conforme resume Paulo de Tarso Vieira Sanseverino (Sanseverino, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor e a defesa do fornecedor. 3ª Ed., São Paulo: Saraiva, 2010, p. 55):

"No Brasil, formou-se um consenso no momento em que se passou a regulamentar a responsabilidade pelo fato do produto ou pelo fato do serviço, em torno da necessidade de também se dispensar a presença da culpa no suporte fático do fato ilícito de consumo, tornando objetiva a responsabilidade do fornecedor. O CDC, em seus arts. 12 e 14, deixou expresso que os fornecedores de produtos e serviços respondem pelos danos causados ao consumidor "independentemente da existência de culpa". Portanto, optou-se, claramente, no direito brasileiro, por um regime de responsabilidade objetiva não culposa do fornecedor de produtos e serviços respondem pelos danos causados ao consumidor "independentemente da existência de culpa". Portanto, optou-se, claramente, no direito brasileiro, por um regime de responsabilidade objetiva não culposa do fornecedor de produtos e serviços."



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Em análise, sabe-se que, havendo relação de consumo, é possível a inversão do ônus da prova, deferido em decis]ao de fls. 331.

A inversão do ônus da prova reflete um direito básico do consumidor e deve ser reconhecida judicialmente como facilitação da defesa dos seus direitos, mas somente nas hipóteses em que houver verossimilhança nas suas alegações ou, ainda, quando ele for considerado parte hipossuficiente da relação jurídica, critério esse a ser definido pelo juiz, segundo as regras ordinárias da experiência (art. 6º, inciso VIII, do CDC).

Deste modo, a distribuição do encargo probatório, no caso, decorre de disposição legal expressa, motivo pelo qual fica dispensado à demandante o onus probandi.

Os demandados, a devidamente intimados após a inversão do ônus da prova, não inclusive, dispensaram regularidade a na contratação do empréstimo e da solicitação da troca de chip, inclusive, dispensaram a produção de outras provas.

Em demandado análise, Pan, o demandado afirma desconhecer o empréstimo bancário realizado junto ao que alega no valor de R\$ 4.746,39, além da transferência via pix de R\$ 4.700,00. Fato que requer ter o pagamento ocorrido após troca de chip de seu celular, junto ao demandado Tim, de modo de indenização a título de modo moral e material.

Lado outro, do consumidor, o demandado não Tim aduz que a transferência do chip ocorreu com a validação de reconhecendo a existência de responsabilidade sobre o evento danoso alegado. Enquanto o demandado Pan alega a regularidade do empréstimo contratado, por meio de login e senha no app.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Em consonância com a cédula de crédito bancário nº 000175933 (fls. 210/214), o empréstimo vencimento realizado no valor líquido de R\$ 4.746,39, seria pago em 12 parcelas de R\$ 819,42, sendo o da primeira em 10/04/2021 e última em 10/03/2022.

O fornecedor assume o risco da atividade, em função de sua responsabilidade objetiva. Tal dever decorre da obediência às normas técnicas e de segurança, pautado por critérios de lealdade, não podendo o consumidor assumir os riscos decorrentes das relações de consumo. No dizer de Sergio Cavalieri Filho, "é a justiça distributiva, que reparte equitativamente os riscos inerentes à sociedade de consumo entre todos, através dos mecanismos de preços, repita-se, e dos seguros sociais, evitando, assim, despejar esses enormes riscos nos ombros do consumidor individual" (Programa de Direito do Consumidor, 2ª edição, Editora Atlas, página 265).

Portanto, se os demandados, apesar de possuírem condições, não lograram comprovar que os contratos foram efetivamente formalizados pelo consumidor, e, não, por terceiro, devem, por isso, responder pelo evento danoso, na forma do enunciado de Súmula nº 479 do STJ, sendo típico caso de fortuito interno, ou seja, decorrente da própria atividade que pratica:

"Súmula 479 do STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Ressalto que o demandante registro ocorrência (RO nº 009-01574/2021 - fls. 17/18), bem como comprovou o recebimento do empréstimo bancário, o envio do valor para terceiros (fls. 16) e o pagamento de parcelas do empréstimo, totalizando R\$ 1.544,67 (fls. 19/23), de forma que se desincumbiu de demonstrar os fatos constitutivos do direito alegado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Portanto, inexistente perda superveniente do objeto, visto que, apesar da baixa preventiva da operação efetivada pelo demandado Pan, o demandante efetuou o pagamento de parcelas e vivenciou outros transtornos, como a transferência de chip e contratação de empréstimo sem autorização. Assim, pelo princípio da inafastabilidade da jurisdição, pode recorrer ao Poder Judiciário para minimizar os danos sofridos.

Ademais, evidenciando a foto que consignada não no contrato com assinatura digital é similar a de um retrato 3x4, demandante sequer olha houve a captação da biometria facial, visto que, na fotografia, o para a câmera do celular, procedimento padrão na realização de biometria facial.

A diante certificação do fornecimento digital indicada pelo demandado foi produzida de forma unilateral, especialmente agentes captadores de uma foto do demandante, documento que é facilmente obtido por agentes que oferecem cadastros e cartões de crédito.

Caberia criptografados, ao demandado comprovar a contratação por meio eletrônico com o fornecimento de ônus do qual não se desincumbiu.

Certamente ocorreu falha na prestação de serviço desenvolvida pelos demandados, que não comprovaram a regularidade de sua atuação, era competência de os demandados desempenharem consumidor. suas atividades da melhor forma, visando assegurar a incolumidade do consumidor.

Verifica-se uma forma de agir por parte da instituição financeira que permite a ocorrência deste tipo de fraude no serviço bancário. O banco demandado optou pela forma como deve conduzir suas atitudes, e, assim, além de extrair suas vantagens, também deve assumir os riscos inerentes às contratações efetivadas: é a teoria do risco do empreendimento.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

A manifestação de vontade é o primeiro e mais importante requisito de existência do negócio jurídico, afetando sua validade. Inclusive, com as solicitações administrativas realizadas pelo demandante, o demandado Pan suspendeu os descontos do empréstimo.

Entendo que os demandados não comprovaram a regularidade das transações impugnadas, ônus que lhes competia, a teor do disposto no artigo 373, inciso II do CPC/2015 e no artigo 14, §3º do CDC.

Resta configurada a falha na prestação do serviço, para a qual ambos os fornecedores concorreram, com isso, o pleito autoral de declaração de inexistência de débito com determinação do cancelamento das cobranças praticadas, com relação ao empréstimo fraudulento.

Quanto a solidariedade, a troca de chip junto ao demandado Tim e o contrato de empréstimo com o demandado Pan possuem vinculação com a fraude, já que, o número de telefone constante no contrato anexado pela instituição bancária não é de titularidade do demandante.

Diante dessas circunstâncias, entendo que o quadro probatório denota a existência de atuação conjunta envolvendo os demandados, cada um praticando conduta específica e individualizada inerente aos seus respectivos negócios jurídicos, da qual resultou prejuízo financeiro ao demandante.

Dessa forma, diante das contratações realizadas mediante fraude e erro, deixando os demandados de adotar as devidas precauções no momento de identificação do contratante e da divulgação de informações corretas, prestaram um serviço defeituoso, devendo responder de forma solidária pelos prejuízos suportados



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

pelo demandante, nos moldes dos artigos 7º, parágrafo único, 14, caput, e 25, §1º, todos do CDC.

Nesse contexto, colaciono ementa de julgado do E. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

"Ação ao de conhecimento Banco Réu, objetivando a Autora o cancelamento de empréstimo pessoal realizado ressarcimento de PIX vinculado realizado ao a saque de FGTS, que não reconhece, bem como o transações que partir de sua conta bancária por terceiro fraudador, telefonia móvel, foram possíveis devido à transferência indevida dos dados de seu chip de aos seus dados pela concessionária do serviço para terceiro fraudador, possibilitando acesso valores bancários, o que lhe causou prejuízos, devendo ser ressarcida, em dobro, dos procedentes indevidamente descontados e indenizada pelo dano moral sofrido Sentença que julgou Autora e os pedidos iniciais para declarar nulo o contrato de empréstimo celebrado entre a o Banco Réu, bem como declarar inexistente qualquer débito dele oriundo, condenando os Réus, solidariamente, a restituírem, em dobro, o valor descontado relativo ao empréstimo impugnado, com juros a partir da citação e correção monetária a partir do desembolso, deduzindo-se eventual importância mantida na conta da Autora, a ser apurado em liquidação. Foram, ainda, condenados os Réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, com juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária a partir do seu arbitramento, bem como ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência fixados em 10% do valor da condenação. Apelação da Autora e dos Réus. Apelação do Banco Réu que deve ser conhecida, pois foram observados os requisitos do artigo 1.010 do CPC. Preliminar de ilegitimidade passiva dos Réus corretamente rejeitada na decisão saneadora, com apoio na Teoria da asserção. Preliminar de legitimidade passiva da Caixa Econômica Federal não acolhida, pois o



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

contrato, objeto da presente ação foi firmado apenas com o banco privado que integra o polo passivo, não sendo o caso de deslocar a demanda para a Justiça Federal. Relação de consumo. Réus que não comprovaram a regularidade das transações impugnadas pela Autora, ônus que lhes competia, a teor do disposto no artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil e artigo 14, § 3º da Lei 8.078/1990, para as quais ambos concorreram. Empresa de telefonia que não foi diligente com os dados do seu cliente permitindo o acesso de terceiros aos seus dados bancários através da transferência de seu chip. Instituição financeira que não impediu a utilização e invasão do sistema bancário por fraudadores. Fraude perpetrada por terceiro que não tem o condão de afastar a responsabilidade do fornecedor, ficando, assim, configurada falha na prestação do serviço e o consequente dever de indenizar. Sentença que, acertadamente declarou a inexistência de relação jurídica de direito material entre a Autora e o Banco Réu, em relação ao empréstimo vinculado ao seu saldo do FGTS determinando o cancelamento de qualquer desconto dele oriundo, bem como, condenou os Réus, solidariamente, a restituir, em dobro, o valor descontado relativo a tal empréstimo, com juros e correção monetária, deduzindo-se eventual importância mantida em conta da Autora, pois reconhecida a ilegitimidade da avença, o que será apurado em liquidação. Dano moral configurado. Quantum indenizatório arbitrado na sentença que deve ser mantido, pois é compatível com a repercussão dos fatos em discussão. Aplicação da Súmula 343 do TJRJ. Ônus sucumbenciais que foram corretamente impostos aos Réus, tendo sido os honorários advocatícios arbitrados com observância dos critérios do art. 85, § 2º do CPC. Litigância de má-fé da Autora e do Banco Réu que não ficou configurada. Desprovisionamento das apelações. (0826860-17.2022.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). ANA MARIA PEREIRA DE OLIVEIRA - Julgamento: 13/02/2025 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26 CÂMARA CÍVEL)."



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Com relação ao requerimento de repetição de indébito, isto é, a devolução em dobro das quantias indevidamente cobradas e pagas, colaciono o disposto no art. 42, parágrafo único, CDC, in verbis:

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

Os descontos realizados na conta bancária do demandante são ilegítimos, e, como consequência, o pagamento da quantia de R\$ 1.544,67, também é irregular, de modo que deve ser restituído em dobro, totalizando R\$ 3.089,34, quantia não impugnada especificadamente.

A existência de demais quantias será apurada em fase de liquidação de sentença pelo procedimento comum diante da possibilidade de efetivação de descontos durante o curso do processo.

O STJ, em posicionamento mais recente, dispensa a configuração de má-fé, conforme orientação da Corte Especial do STJ que, ao analisar o EAREsp nº 676.608/RS, em 21/10/2020, relator o Ministro Og Fernandes, por maioria de votos, firmou entendimento no sentido de que a restituição em dobro do indébito, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou o valor indevidamente, mostrando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Certo do dever de indenizar a título de dano moral, passo a verificar o valor deste.

Os demandados agiram em evidente violação à boa-fé objetiva, segurança e ao dever de informação.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

A realização da punição em da conduta conta de não observância do dever de cuidado é devida, pois os descontos que rompeu o promoveram a diminuição dos rendimentos do demandante, circunstância aborrecimento equilíbrio emocional. Por isso, o fato, por si só, coloca-se além do mero e, por consequência, enseja o direito a indenização a título de dano moral.

No presente objetiva caso, em vista das cobranças indevidas da qual foi vítima, o nome, a imagem e a do demandante foram violados, configurando dano moral *in re ipsa*.

Quanto ao valor do dano moral, cuja quantificação é fixada de acordo com a apreciação prudente e equitativa do julgador, com avaliação do grau das lesões, o sofrimento, a angústia sofrida, a situação econômico/financeira das partes, circunstâncias estas, entre outras, que devem ser ponderadas para que o julgador possa graduar com justiça o quantum indenizatório.

Necessário se faz partir do princípio que o dano moral compreende duas parcelas distintas: a análise da repercussão jurídica e a análise do caráter punitivo, com o objetivo de inibir a reincidência de situações semelhantes.

Na busca em fixar um valor que seja suficiente para reparar o dano de forma mais completa possível, deve o valor ser fixado de forma proporcional, moderada, razoável e compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, bem como com a intensidade e duração do sofrimento experimentado, dentre outras circunstâncias relevantes.

Também se deve observar os padrões utilizados pela doutrina e jurisprudência, evitando-se com isso que as ações de indenização por danos morais se tornem mecanismos de extorsão ou de enriquecimento ilícito, reprováveis e



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

injustificáveis. Da mesma forma não se pode esperar que um valor irrisório possa atendera esses requisitos.

Sopesando tais critérios e as demais circunstâncias fáticas do evento danoso, tenho que a indenização deve ser mantida no valor nominal fixado, ou seja, de R\$ 10.000,00, montante que, ao meu sentir, mostra-se adequado às nuances do caso concreto.

III – DISPOSITIVO

a) **PROCEDENTE O PEDIDO** para declarar a inexistência de débito em face do demandante, referente à cédula de crédito bancário nº 000175933;

b) **PROCEDENTE O PEDIDO** para determinar que o demandado BANCO PANAMERICADO S/A efetive o cancelamento das cobranças realizadas na conta bancária do demandante, referente à cédula de crédito bancário nº 000175933;

c) **PROCEDENTE O PEDIDO** para condenar os demandados, solidariamente, a restituir em dobro os valores indevidamente descontados e pago pelo demandante inerentes à cédula de crédito bancário nº 000175933, no valor de R\$ 1.544,67 (mil, quinhentos e quarenta e quatro mil oitenta reais e e nove sessenta reais e e sete trinta centavos), em dobro, totalizando a quantia de R\$ 3.089,34 (três e quatro centavos), corrigida monetariamente tabela fornecida pela CGJ/RJ, a de acordo com a (um por cento) ao mês, a partir do contar evento do efetivo prejuízo, e acrescida de juros legais de 1% IPCA como índice de danoso. A partir de 30/08/2024, deve ser aplicado a monetária correção monetária, bem como a SELIC, deduzido o índice de correção serão apurados - para o cálculo dos juros, nos termos dos artigos 389 e 406 do CC. Os valores em fase de cumprimento de sentença, nos termos do artigo 509, §2º do CPC;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

d)PROCEDENTE O PEDIDO para condenar os demandados, solidariamente, ao de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido monetariamente de acordo com a tabela fornecida pela CGJ/RJ, a contar da presente data, partir e acrescido de juros legais de 1% (um por cento) ao mês, a partir da data de citação. A de 30/08/2024, deve ser aplicado o IPCA como índice de correção monetária, bem como a artigos SELIC, deduzido o índice de correção monetária - para o cálculo dos juros, nos termos dos 389 e 406 do CC. Os valores serão apurados em fase de cumprimento de sentença, nos termos do artigo 509, §2º do CPC.

Por consequência, RESOLVO O MÉRITO, nos termos do artigo 487, I, CPC.

Condeno os demandados ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, observada a natureza da causa, o trabalho desenvolvido pelo profissional e o local de sua prestação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

Certificado o trânsito em julgado, cumpridas as formalidades legais, dê-se baixa e archive-se.

Registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.”

Apelação interposta pela parte ré TIM S.A./apelante, de fls. 403/417, na qual suplicou seja provida a presente Apelação, para que a r. sentença seja reformada *in totum* a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial, reiterando os argumentos expendidos em sua inicial, alternativamente, requer minorada a indenização por danos morais.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Apelação interposta pela pelo réu Banco Pan. /apelante, de fls. 429/440, na qual suplicou seja provida a presente Apelação, para que a r. sentença seja reformada *in totum* a fim de que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial, reiterando os argumentos expendidos em sua inicial.

Contrarrazões, apresentadas pelo autor/apelado, de fls. 451/459, onde requer seja negado provimento aos recursos, mantendo a r. sentença vergastada, por seus próprios fundamentos.

É o relatório. Passo ao voto.

VOTO

Conheço dos recursos, já que presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Inicialmente, deve-se ressaltar que a hipótese sob análise se trata de relação de consumo, consoante o art. 2º do CDC e, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal.

Afora isso, tem-se o enunciado nº 297 da Súmula de jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Impende consignar que, no caso dos autos, o autor/apelado alega ter sido vítima de golpe em que terceiros falsários realizaram a habilitação de um novo chip de sua linha telefônica junto à operadora ré. De posse da linha, os fraudadores acessaram seu aplicativo bancário e contrataram empréstimo mútuo não reconhecido.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

A sentença do juízo de origem julgou procedentes os pedidos para declarar a nulidade do contrato bancário, determinar a restituição em dobro das parcelas debitadas e condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais. Irresignados, os litigantes recorreram.

Ora, os recursos dos réus devem ser desprovidos.

Restou evidente a falha ao permitir que terceiro habilitasse chip utilizando a linha telefônica do autor/apelado sem a devida e rigorosa checagem de dados e autenticidade, qual seja, fora do estabelecimento do apelado e totalmente fora de seu controle, sendo forçoso concluir que ambos os réus não adotaram as cautelas necessárias, fornecendo dados pessoais que possibilitaram a perpetuação da fraude. (g.n.)

Com efeito, o banco falhou ao permitir a contratação de empréstimo atípico e movimentações financeiras fora do perfil de consumo do correntista, sem adotar mecanismos adicionais de segurança biométrica ou confirmação de identidade eficaz após a alteração abrupta do dispositivo de acesso.

Este fato foi devidamente apontado pelo Juízo *a quo* ao frisar que:

“...Quanto a solidariedade, a troca de chip junto ao demandado Tim e o contrato de empréstimo com o demandado Pan possuem vinculação com a fraude, já que, o número de telefone constante no contrato anexado pela instituição bancária não é de titularidade do demandante.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Diante dessas circunstâncias, entendo que o quadro probatório denota a existência de atuação conjunta envolvendo os demandados, cada um praticando conduta específica e individualizada inerente aos seus respectivos negócios jurídicos, da qual resultou prejuízo financeiro ao demandante.”

Desse modo, a fraude sob exame foi concretizada por uma cadeia de eventos interligados, na qual a vulnerabilidade da linha telefônica viabilizou a invasão da conta corrente. Sendo assim, por força dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, ambos os apelantes/fornecedores concorreram para os prejuízos e respondem solidariamente perante o consumidor/apelado.

Logo, se os dados pessoais vinculados a operações e serviços bancários são sigilosos e cujo tratamento com segurança é dever das instituições financeiras, o armazenamento inadequado, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento dessas informações e causem prejuízos ao consumidor, configura falha na prestação do serviço, conforme se depreende dos arts. 43 e 44 da Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018.

Nesse sentido é o entendimento do STJ:

EMENTA: CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023). 4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada. 5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD). 6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado "golpe do boleto", uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou email à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento). 7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor. 8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. (REsp n. 2.077.278/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023.)

Aplica-se ao caso concreto, a toda evidência, a teoria do risco do empreendimento. Ou seja, não há isenção do dever de reparação dos danos, eis que





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

o entendimento sumulado por esta Corte é de que a fraude praticada por terceiro integra os riscos do empreendimento nas relações consumeristas e não exclui a responsabilidade dos prestadores e fornecedores de serviço, sendo fortuito interno.

Confira-se:

Súmula 479 do STJ: 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, do TJRJ: Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.

Assim, o dano material está caracterizado, sendo indiscutível a responsabilidade solidária dos apelantes, estando correta a sentença em determinar a devolução em dobro de todos os valores retirados da conta do autor, em decorrência do golpe.

Quanto ao dano moral, o mesmo restou devidamente configurado, não se podendo configurar o ocorrido como mero aborrecimento da vida cotidiana, uma vez que além da falha na prestação do serviço e todo o aborrecimento bancário, o autor teve de se valer da justiça para dirimir a questão, pois o recorrido não dirimiu a questão na esfera administrativa.

Assim, ratificada a ocorrência do dano moral, resta a análise do *quantum* indenizatório.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Neste ponto, se de um lado a verba indenizatória não deve se constituir em fonte de enriquecimento indevido, de outro não deve ser insignificante, sob o risco de estimular à manutenção de práticas que violem direitos do consumidor.

Portanto, esta deve ser arbitrada com moderação e prudência pelo julgador. Cumprindo ainda seu caráter punitivo, já que, sob o pretexto equivocado de não enriquecer indevidamente o ofendido, protege-se cada vez mais o rico agressor, em uma total inversão de valores.

Assim, considerando tais circunstâncias e as peculiaridades do caso concreto, o montante fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) se mostra adequado e suficiente para reparar a lesão, levando-se em conta a conduta praticada pelos réus, e os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e equidade.

Este é o entendimento deste E. Tribunal em casos análogos:

0122103-35.2022.8.19.0001 – APELAÇÃO Des(a). EDUARDO ABREU BIONDI - Julgamento: 02/05/2024 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL) EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. 1. Trata-se de ação em que a parte autora alega ter sido vítima de fraude, que causou diversos lançamentos em sua conta corrente, decorrentes da ação de terceiro. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. No caso em exame, todas as transações foram realizadas na conta corrente do autor, junto ao apelante, que resultaram em movimentações de valores e contratação de empréstimos, na referida conta e que acarretaram perda financeira do apelado. Caracterizada a pertinência subjetiva da demanda, autorizando, assim, que o apelante seja mantido no polo passivo da demanda, não havendo que se falar



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

em ilegitimidade passiva. 3. Relação de consumo. Incidência do artigo 14 § 3º do Código de Defesa do Consumidor. Banco apelante que não logrou comprovar a culpa exclusiva do consumidor, na forma do artigo 14 § 3º, inciso II, do CDC, tampouco sua culpa concorrente. 5. No caso em espécie, o autor, ora apelado, recebeu ligação de seu gerente, do Banco do Brasil (telefone 4004-0001), para confirmação de operações bancárias ocorridas em sua conta corrente, transações estas que foram negadas pelo autor, posto que desconhecidas, ocasionando o cancelamento de suas senhas em virtude da ocorrência de fraude. 6. Apelante que possui total conhecimento do golpe praticado, da forma de operação e dos subterfúgios usados, indicando, inclusive, que se trata do "Golpe da Falsa Central de Atendimento, no qual os criminosos simulam ser da Central de Atendimento do Banco do Brasil e entram em contato com o cliente/vítima a partir de um dispositivo que mascara o verdadeiro telefone do fraudador e indica falsamente se tratar do número oficial da Central de Atendimento do Banco do Brasil, que é o número 4004-0001, sem número de DDD". 7. Risco do empreendimento. Incidência dos verbetes sumulares nº. 479 do STJ e nº. 94 deste TJERJ. Precedentes jurisprudenciais. 8. Dano material caracterizado. Correta a sentença em determinar a devolução de todos os valores retirados da conta do autor, em decorrência do golpe. 9. Dano moral configurado. Precedentes jurisprudenciais. Verba compensatória fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se afigura suficiente para reparar a lesão, levando-se em conta as peculiaridades do caso, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, equidade, além do caráter compensatório da indenização, cujo objetivo não é proporcionar enriquecimento sem causa. Precedentes jurisprudenciais. Incidência do verbete de Súmula nº. 343 deste Egrégio Tribunal. 10. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

0807867-11.2022.8.19.0042 – APELAÇÃO Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 23/11/2023 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL) APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE LIGAÇÃO POR SUPOSTO PREPOSTO RÉU. RESPONSABILIDADE DO BANCO. QUEBRA DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. COMPROVAÇÃO. LIGAÇÃO RECEBIDA DE INTERLOCUTORA QUE SE IDENTIFICAVA COMO FUNCIONÁRIA DA RÉ. PASSADAS INFORMAÇÕES AS QUAIS SOMENTE A INSTITUIÇÃO BANCÁRIA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

TERIA ACESSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO AUTORAL. REFORMA DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE. A sentença merece reparo. A participação de terceiro na fraude não é apta a elidir a responsabilidade da instituição financeira, já que relacionado ao risco inerente à sua atividade. Não comprovado fato exclusivo da vítima. Ação de terceiros estelionatários que não afastam a responsabilidade do banco réu quando demonstrada a quebra dos protocolos de segurança. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Incidência das Súmulas 479 do Superior Tribunal de Justiça e 94 deste Egrégio Tribunal. Apelante que teve quantias debitadas de sua conta corrente, o que, evidentemente, acarretou angústia e abalo psicológico, além de ter ocasionado a perda do tempo útil do consumidor, que se viu obrigado a buscar o meio judicial para ter seu direito respeitado. No caso, a parte autora foi vítima de golpe no qual os estelionatários entram em contato a vítima por telefone e apresentam-se como funcionários da instituição bancária, tendo passado informações referentes à relação entre as partes que apenas o banco poderia ter acesso, como o bloqueio de acesso de outra. A Apelante demonstra registro e protocolo de ligação para a Central de Cartões do Banco/Apelado, número de telefone este, que consta no verso do cartão {0800 729 0722}, situação admissível para o cliente, que faz ligação acreditando que está falando com o seu banco, escuta áudio da gravação, em que é solicitado ao cliente a senha, via telefone, a partir de então, acreditando estar em contato com o funcionário do banco, a ligação é interceptada pelo golpistas. Sendo certo, que o golpe só pode ser perpetrando diante do conhecimento que os golpistas tinham dos dados pessoais da parte, o que dá a aparência de ser um procedimento de segurança adotado pela instituição financeira. Dano moral configurado. Quantia que deve ser arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), nos exatos termos do pedido inicial, considerando-se que o apelante é idoso e aposentado, tendo ficado privado de parte de seus proventos, verba essa de caráter alimentar. Dano material provido a restituir a quantia paga pelo autor, no valor de R\$ 4.843,44 (quatro mil oitocentos e quarenta e três reais e quarenta e quatro centavos), corrigido monetariamente, desde o desembolso. Recurso conhecido e provido, nos termos do Desembargador Relator.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR QUE ALEGA TER SIDO VÍTIMA DE ARDIL PERPETRADO POR TERCEIROS QUE POSSUÍAM INFORMAÇÕES BANCÁRIAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR. Cinge-se a controvérsia sobre eventual existência de falha na prestação do serviço por parte do réu a ensejar a anulação de débito e a reparação por danos morais pela cobrança de valores decorrentes da fraude conhecida como golpe da falsa central de atendimento. Liberação de pagamentos e transferências de alto valor para pessoas que não foram beneficiadas, consistindo em transações bancárias que não condizem com o padrão de consumo do autor, sem que o banco tivesse contactado o consumidor antes ou até bloqueado as tentativas de compras/saques, o que usualmente ocorre nos casos similares. Ausência de cautela da empresa em proteger o seu cliente durante a ocorrência das compras, o que estava ao seu alcance e não era atitude difícil de ser realizada. Aplicação do verbete sumular 479, do Superior Tribunal de Justiça, dispondo 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. O contexto probatório demonstra que operações não reconhecidas e não autorizadas foram contestadas pelo autor. A fraude da qual o autor foi vítima é conhecida do réu, que autorizou diversas transações efetivadas em alto valor, mesmo fora do perfil de consumo do consumidor, sem adotar qualquer outra medida de segurança para confirmar as operações fraudulentas, o que configura falha na prestação de serviço. Transações fraudulentas que devem ser canceladas, restituindo-se ao autor os valores indevidamente subtraídos de sua conta corrente, com acréscimos legais. Dano moral configurado. Valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e está em consonância com casos análogos julgados por esta Corte. Recurso CONHECIDO e PROVIDO. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 00320232520228190001, Relator: Des(a). CEZAR AUGUSTO RODRIGUES COSTA, Data de Julgamento: 07/08/2024, OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL).

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO INTERMEDIADO POR CORRESPONDENTE





ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

BANCÁRIO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO RÉU. PREJUÍZO FINANCEIRO À AUTORA DEVIDAMENTE CARACTERIZADO. PARTE AUTORA QUE TROUXE AOS AUTOS PROVAS MÍNIMAS DO DIREITO ALEGADO, TRATANDO-SE DE FATO INCONTROVERSO A FRAUDE PERPETRADA POR PREPOSTO DO CORRESPONDENTE BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 94 DESTA CORTE DE JUSTIÇA. FRAUDE DECORRENTE DE CONDUTA DE TERCEIRO QUE NÃO AFASTA, TAMPOUCO MITIGA, A RESPONSABILIDADE CIVIL DA RÉ. SÚMULA Nº 479, DO STJ. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO FIXADO EM R\$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS), QUE SE MOSTRA EXCESSIVO, COMPORTANDO REDUÇÃO PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), EM ATENÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. (TJ-RJ - APELAÇÃO: 00018769220208190063, Relator: Des(a). LUIZ FELIPE MIRANDA DE MEDEIROS FRANCISCO, Data de Julgamento: 29/08/2024, DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 30/08/2024).

APELAÇÕES CÍVEIS. CÂMARA DE DIREITO PRIVADO. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. CONTRATAÇÃO MEDIANTE FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL MAJORADO. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO E PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO ADESIVO. I - CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por instituição financeira e recurso adesivo interposto por consumidora, em face de sentença que anulou contrato de empréstimo consignado por fraude, determinou a restituição em dobro e condenou o banco por danos morais. 2. É incontroverso nos autos que a assinatura aposta no contrato de empréstimo não pertence à autora, conforme laudo pericial. 3. A sentença de 1º grau julgou procedentes os pedidos da autora, mas a majoração do valor do dano moral foi solicitada em recurso adesivo. II - QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. Há quatro questões em discussão: (i) saber se a responsabilidade do banco por contratação fraudulenta é objetiva; (ii) saber se o valor do dano



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

moral pode ser majorado; (iii) saber se a restituição em dobro dos valores é devida; e (iv) saber se os juros de mora e a correção monetária podem ser fixados pela taxa SELIC. III - RAZÕES DE DECIDIR 5. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em casos de fraude na contratação de empréstimos consignados é pacífica na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Súmula nº 479/STJ), pois se trata de risco inerente à atividade bancária. 6. A conduta do banco, ao efetivar empréstimo mediante fraude, não pode ser considerada diligente, o que torna devida a restituição em dobro dos valores. 7. O valor de indenização por danos morais foi majorado, pois o montante inicialmente fixado se mostra aquém da gravidade da conduta e da função punitivo-didática da condenação. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso do Banco desprovido. Recurso adesivo parcialmente provido, para majorar a indenização por danos morais para R\$ 8.000,00. Tese de julgamento: "O valor da indenização por danos morais em caso de fraude em empréstimo consignado pode ser majorado, especialmente quando a contratação envolve pessoa idosa e hipossuficiente." (TJ-RJ - APELAÇÃO: 00038669020218190061, Relator: Des(a). MARCIA FERREIRA ALVARENGA, Data de Julgamento: 16/09/2025, OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 18/09/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDORA VÍTIMA DO GOLPE DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO OU, AINDA, DO CHAMADO GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Cinge-se a controvérsia sobre a eventual existência de falha na prestação de serviço por parte dos réus relativos à contratação de empréstimo consignado e cessão de direitos. Relação jurídica de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor. 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. O contexto fático probatório demonstra que a idosa autora foi enganada e ludibriada pelos réus, posto que não trouxeram prova da efetiva contratação do empréstimo consignado, enquanto a demandante trouxe aos autos protocolo de contestação do valor creditado em sua conta de forma equivocada,



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

demonstrando que pretendia devolvê-lo à instituição financeira, mas acabou sendo interpelada por prepostos da segunda ré e confiando que o valor seria devolvido firmou a cessão de direitos, através da qual acreditava que não mais teria que arcar com as parcelas do empréstimo não contratado. Incontroversa a falha na prestação do serviço por parte dos réus, que permitiram com que a autora fosse vítima de golpe, conhecido como golpe do empréstimo consignado, ou, ainda, golpe da falsa portabilidade, pelo que os fraudadores celebraram em nome da aposentada contratação de empréstimo consignado para posterior transferência do valor, com a promessa de que o valor creditado seria devolvido à instituição financeira e de que as quantias correspondentes às parcelas do consignado seriam depositadas mensalmente até a quitação da dívida, o que não ocorreu, deixando a vítima superendividada, sem o valor do suposto empréstimo contratado e ainda com parcelas pendentes de pagamento até o ano de 2024. Cancelamento dos contratos de empréstimo e de cessão de direitos que se impõe, mediante a devolução das parcelas já descontadas em folha de pagamento e não creditadas em conta pela segunda ré, bem como a suspensão imediata dos descontos mensais no benefício previdenciário da autora. Dano moral configurado. Valor da indenização pelos danos morais que é fixado em R\$10.000,00 (dez mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso CONHECIDO e PROVIDO. (TJ-RJ - APL: 00389077520198190001 202300124259, Relator: Des(a). CEZAR AUGUSTO RODRIGUES COSTA, Data de Julgamento: 09/05/2023, OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA, Data de Publicação: 11/05/2023).

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória por danos morais ajuizada por consumidor que foi vítima de fraude praticada por terceiros, ao acreditar estar realizando portabilidade de empréstimo consignado junto ao Banco do Brasil S.A. 2. O juízo de origem julgou procedente o pedido, declarando a nulidade do contrato fraudulento, determinando a restituição dos valores descontados e condenando solidariamente os réus ao



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). II. Questão em discussão 3. As questões devolvidas à apreciação consistem em: (i) verificar a responsabilidade do banco por fraude perpetrada por terceiro; (ii) avaliar se houve falha na prestação do serviço bancário; e (iii) examinar a manutenção da condenação por danos morais. III. Razões de decidir 4. Relação de consumo configurada, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor-CDC, conferindo responsabilidade objetiva à instituição financeira pelos danos decorrentes de falha na prestação de serviços, nos termos do art. 14 desse mesmo diploma legal. 5. A fraude constitui fortuito interno, inerente à atividade bancária, não sendo causa excludente de responsabilidade (Súmulas 479/STJ e 94/TJRJ). 6. O banco não comprovou a regular contratação nem a manifestação de vontade do consumidor, tampouco demonstrou diligência na fiscalização dos correspondentes bancários, infringindo o dever de segurança previsto na Resolução CMN nº 4.935/2021. 7. Os descontos indevidos em proventos de aposentadoria extrapolam o mero aborrecimento, configurando o dano moral, sendo adequado o valor fixado em R\$ 10.000,00, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. 8. Sentença mantida em todos os seus termos. IV. Dispositivo e tese 9. Recurso conhecido e desprovido. Mantida a condenação ao pagamento, de forma solidária, de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais e à restituição dos valores indevidamente descontados. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros no âmbito de operações de crédito, por se tratar de fortuito interno. 2. A ausência de comprovação da contratação afasta a exigibilidade do débito e impõe a restituição dos valores indevidamente descontados. 3. O desconto indevido em benefício previdenciário configura dano moral presumido (in re ipsa). Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VI, 14 e 42; CC, art. 927, parágrafo único; CPC/2015, art. 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 1.947.698/RS, Rel. Min. Marco Buzzi, j. 17.10.2022; STJ, Súmula 479; TJRJ, Súmula 94; TJRJ, Apel. 0008476-63.2023.8.19.0209, 9ª Câmara de Direito Privado, j. 18.06.2024. Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 05/11/2025 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 24ª CÂMARA CÍVEL). 0180713-93.2022.8.19.0001 – APELAÇÃO.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

Apelação Cível. Direito do Consumidor. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos materiais e morais. "Golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado". Sentença de procedência parcial que ratificou a tutela de urgência deferida e condenou o Banco Pan a restituir os valores indevidamente descontados do contracheque da autora, de forma simples e que condenou todos os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Apelo da autora e do 4º réu (Banco Bradesco). Acervo probatório robusto a evidenciar que a autora foi vítima do conhecido "golpe da falsa portabilidade de empréstimo consignado", por meio do qual correspondentes bancários e intermediários financeiros, na posse de informações de consumidores, captadas por uma rede de tráfico de informações, oferecem a possibilidade de transferir seus empréstimos outras instituições financeiras, sob promessa de taxa de juros e parcelas mais baixas. No entanto, a prometida portabilidade não ocorreu e novo empréstimo consignado foi celebrado sem a anuência da autora. Descontos indevidos no contracheque da autora. Banco-apelante que não foi condenado à restituição de valores, de forma acertada, sendo tal condenação direcionada tão somente ao Banco Pan. Dano moral configurado. Privação de verba alimentar em razão dos descontos mensais em elevado valor. Responsabilidade solidária das instituições financeiras que já restou reconhecida pelo E. STJ em casos como o presente (REsp. nº 1771984). Súmula n. 479, STJ. Banco- apelante que detinha as informações pessoais da autora e que falhou ao permitir que tais dados fossem utilizados de forma fraudulenta. Fornecedores de produtos e serviços, na qualidade de parte hipersuficiente na relação de consumo, que possuem o dever de proteger a segurança dos consumidores, o que inclui a obrigação de adotarem mecanismos de segurança para obstar a prática de fraudes contra seus clientes. Verba de dano moral fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que merece majoração para R\$10.000,00 (dez mil reais), de modo a cumprir suas funções reparatória e coercitiva, além de se mostrar mais proporcional à extensão do dano suportado pela autora, que é pessoa idosa e parte de nossa população mais vulnerável, cujo dever de proteção advém da Constituição Federal, por força do artigo 230. Precedentes deste TJRJ. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DO 4º RÉU E DADO PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA (0024103-38.2020.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). DANIELA



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 08/05/2025 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL).

Apelação Cível. Direito do Consumidor e Processual Civil. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de indenização por danos materiais e compensação por danos morais. Sentença de procedência. Preliminar de ilegitimidade passiva. Ré apelante a quem são imputados, junto com a corré, os prejuízos experimentados em razão de contratação fraudulenta, afigurando-se, desse modo, parte legítima para a demanda, à luz da teoria da asserção. Validade do contrato de empréstimo consignado que não restou comprovada. Instituição financeira apelante que inobstante ter sido intimada a apresentar o original do contrato, a fim de viabilizar a produção da prova pericial grafotécnica requerida pela autora, manteve-se inerte. Ônus do réu quanto à comprovação da autenticidade da assinatura aposta no instrumento contratual, impugnada pela autora. Tema nº 1.061 do E. STJ. Acervo probatório robusto a evidenciar que a autora foi vítima do conhecido "golpe da falsa portabilidade de consignado", por meio do qual correspondentes bancários e intermediários financeiros, na posse de informações de consumidores, captadas por uma rede de tráfico de informações, oferecem a possibilidade de transferir seus empréstimos a outras instituições financeiras, sob promessa de taxa de juros e parcelas mais baixas. No entanto, a prometida portabilidade não ocorreu e novo empréstimo consignado foi celebrado sem a anuência da demandante. Responsabilidade solidária das instituições financeiras que já restou reconhecida pelo E. STJ em casos como o presente (REsp. nº 1771984). Descontos indevidos no contracheque da autora. Danos materiais e morais configurados. Privação de verba alimentar em razão dos descontos mensais em elevado valor. Verba de dano moral fixada em R\$ 10.000,00 que merece ser mantida, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Incidência de juros moratórios a partir da citação na forma do art. 405 do Código Civil. Pedido de compensação com valores creditados na conta da autora que já foi objeto de apreciação e deferimento pelo juízo em relação ao saldo remanescente na conta demandante. Honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 10% do valor da condenação, em conformidade com o disposto no art. 85, § 2º do CPC. Majoração para 15% do valor da condenação, na forma do art. 85, § 11 do CPC. Desprovisionamento do recurso.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PODER JUDICIÁRIO

(0318909-77.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 13/02/2025 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL).

Destarte, verifica-se que a sentença *a quo* não merece o reparo pretendido.

Por derradeiro, considerando a existência de precedentes das Cortes Superiores que vêm apontando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados, a fim de se evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dou por prequestionado os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

Pelo exposto, voto no sentido **de conhecer e negar provimento aos presentes recursos**, mantendo-se integralmente a sentença. Honorários recursais incidentes à hipótese, razão pela qual a verba sucumbencial devida pelos apelantes/réus é majorada em 2% (dois por cento), sobre o valor da condenação, na forma do art. 85, § 11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

ALESSANDRO OLIVEIRA FELIX
DESEMBARGADOR RELATOR

