Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Primeira Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0828325-90.2024.8.19.0038

Apelante: BANCO DO BRASIL S A

Apelada: TALITA BATISTA DA SILVA

Relatora: DESEMBARGADORA LÚCIA HELENA DO PASSO

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS PARA *"DECLARAR INEXISTENTE A DÍVIDA OBJETO DA DEMANDA E DETERMINAR QUE A PARTE RÉ, NO PRAZO DE CINCO DIAS, EXCLUA A RESTRIÇÃO OBJETO DA DEMANDA, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA DE R$200,00 (DUZENTOS REAIS*)." JULGOU IMPROCEDENTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, TENDO EM VISTA QUE A APELADA POSSUÍA OUTRAS NEGATIVAÇÕES EM SEU NOME. RECURSO DO RÉU. ALEGA QUE A INSCRIÇÃO CONSTITUIRIA EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO, TENDO EM VISTA O CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO FIRMADO ENTRE AS PARTES POR MEIO DE CAPTAÇÃO DE BIOMETRIA FÁCIL E DOCUMENTOS PESSOAIS. PUGNA PELA APLICAÇÃO DA SUMULA 385/STJ. ADUZ QUE A MULTA DIÁRIA DE R$ 200,00 (DUZENTOS REAIS) PELO DESCUMPRIMENTO SERIA DESPROPORCIONAL. AUTORA QUE AFIRMA TER SIDO SURPREENDIDA POR INSCRIÇÃO INDEVIDA DECORRENTE DE CONTRATO NÃO CELEBRADO. CINGE-SE A CONTROVÉRSIA EM VERIFICAR

LUCIA HELENA DO PASSO:15387 Assinado em 10/10/2026 06:55:15
Local: GAB. DES(A). LUCIA HELENA DO PASSO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0828325-90.2024.8.19.0038

A LEGITIMIDADE DA COBRANÇA E A REGULARIDADE DA NEGATIVAÇÃO. COM EFEITO, A DOCUMENTAÇÃO CONSTANTE DOS AUTOS NÃO COSTITUI PROVA DA LEGÍTIMA MANIFESTAÇÃO DE VONTADE DA AUTORA EM CELEBRAR O CONTRATO IMPUGNADO. NESSE SENTIDO, A FOTOGRAFIA QUE ACOMPANHA O CONTRATO, POR SI SÓ, NÃO TEM O CONDÃO DE COMPROVAR SE TRATAR DE CONTRATAÇÃO REGULAR, NA MEDIDA EM QUE NÃO É POSSÍVEL ATESTAR QUE A IMAGEM TENHA SIDO CAPTURADA DURANTE O PROCESSO DE COMTRATAÇÃO DIGITAL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE DEFENDE A VALIDADE DA ASSINATURA DIGITAL POR MEIO DE BIOMETRIA FACIAL, MAS DEIXA DE APRESENTAR OS PARÂMETROS USADOS PARA AFERIÇÃO DA SUPOSTA CONTRATAÇÃO PELO CONSUMIDOR. CONTRATAÇÃO DIGITAL QUE DEVE SER COMPROVADA MEDIANTE A APRESENTAÇÃO DE DADOS CRIPTOGRAFADOS. ADEMAIS, EVENTUAL FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO CONSTITUI FORTUITO INTERNO, O QUE ATRAI A INCIDÊNCIA DO DISPOSTO NO VERBETE SÚMULA Nº 94 DO TJRJ. "*CUIDANDO-SE DE FORTUITO INTERNO, O FATO DE TERCEIRO NÃO EXCLUI O DEVER DO FORNECEDOR DE INDENIZAR*". ARTIGO 373, DO CPC DETERMINA QUE O ÔNUS DA PROVA INCUMBE AO AUTOR QUANTO AO FATO CONSTITUTIVO DE SEU DIREITO E AO RÉU, QUANTO À EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DO AUTOR. FIXAÇÃO DE MULTA

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0828325-90.2024.8.19.0038

DIÁRIA DE R$ 200,00 (DUZENTOS REAIS) PELO DESCUMPRIMENTO NÃO SE MOSTRA ABUSIVA, ESTANDO DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. QUANTO AOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, VERIFICA-SE QUE CADA PARTE FOI EM PARTE VENCEDOR E VENCIDO, DE MODO QUE CORRETA A SENTENÇA AO DISTRIBUIR AS DESPESAS DE FORMA PROPORCIONAL, NA FORMA DO ARTIGO 86, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e decididos estes autos de Apelação Cível n° 0828325-90.2024.8.19.0038 em que figuram como Apelante BANCO DO BRASIL S.A. e Apelada TALITA BATISTA DA SILVA.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por BANCO DO BRASIL S.A. contra a sentença (index 196773851) proferida pelo Juízo da 11º Núcleo de Justiça 4.0 - Instituições Bancárias que, nos autos da ação ajuizada contra si por TALITA BATISTA DA SILVA, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: *“declarar inexistente a dívida objeto da demanda e determinar que a parte ré, no prazo de cinco dias, exclua a restrição objeto da demanda, sob pena de multa diária de R$200,00 (duzentos reais). Condeno a parte ré em 50% das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o proveito econômico. Condeno a parte autora em 50% das custas e honorários de 10% sobre o pedido de danos morais.”*

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0828325-90.2024.8.19.0038

Em suas razões (index 228735464), a Ré, ora Apelante, alega que a inscrição do nome da Apelada no cadastro de inadimplentes constituiria exercício regular do direito, tendo em vista o contrato de cartão de crédito firmado entre as partes por meio de captação de biometria fácil e documentos pessoais.

Pugna pela aplicação da sumula 385/STJ. Aduz que a multa diária de R$ 200,00 (duzentos reais) pelo descumprimento seria desproporcional.

Requer, em suma, a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos e que os ônus sucumbenciais sejam atribuídos exclusivamente à Apelada.

Foram apresentadas contrarrazões pelo desprovimento dos recursos no index 256987268.

É O RELATÓRIO.

VOTO

O recurso é tempestivo e preenche os demais requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, razão por que deve ser conhecido.

O caso em exame cuida de hipótese de relação de consumo, em que se impõe, ao fornecedor de serviços a responsabilidade civil objetiva, estando o consumidor desonerado do ônus de provar a culpa da empresa, pelo

evento danoso, nos termos do inciso II, do § 2º, do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que traz a responsabilidade pelo serviço 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.*
> *(...)*
> *§ 1° 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:*
> *(...)*
> *II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam."*

Assim, o fornecedor de serviço somente não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o §3º, do artigo 14, do CDC, o que não ocorre no caso em exame.

Outrossim, a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça preconiza que *"o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".*

Trata-se de ação ajuizada pela Apelada sob alegação de que teria havido inscrição indevida de seu nome nos cadastros restritivos de crédito em razão de contrato que não teria sido por ela celebrado.

Cinge-se a controvérsia dos autos em verificar se restou

comprovada a legitimidade da cobrança, bem como se houve negativação indevida.

O Juízo de primeiro grau proferiu sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para *"declarar inexistente a dívida objeto da demanda e determinar que a parte ré, no prazo de cinco dias, exclua a restrição objeto da demanda, sob pena de multa diária de R$200,00 (duzentos reais)."*

Com efeito, milita em prol da consumidora Apelada, conforme os princípios e as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, presunção de defeito na prestação do serviço, operando-se, em seu benefício, inversão legal do ônus da prova em relação à falha do serviço alegada.

Competirá ao fornecedor, deste modo, para se eximir de qualquer responsabilidade, provar a inexistência de defeito na prestação do serviço ou que o fato danoso seja atribuível exclusivamente a terceiros.

É, portanto, ônus do Apelante a produção inequívoca da prova da legitimidade do débito cobrado, a fim de desconstituir as alegações da Apelada. Desse ônus, todavia, não se desincumbiu o Apelante.

Conforme se extrai da análise dos autos, a Apelada teve seu nome negativado (index 112941619) por suposto inadimplemento do contrato de cartão de crédito celebrado com o Apelante.

Nesse sentido, oportuno consignar que o ônus da prova decorre

do disposto no artigo 373, inciso II, do CPC, que impõe ao réu a produção de prova quanto a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

O Apelante informa que a assinatura do contrato digital se deu por meio de coleta de fotografia/*selfie* da consumidora.

Todavia, a fotografia que acompanha o contrato não tem, por si só, o condão de legitimar o cartão de crédito objeto da lide. Isto porque, sequer existe comprovação de que a imagem foi capturada durante o processo de contratação digital.

A *selfie* foi apresentada pelo banco Apelante de forma unilateral, sendo que a instituição financeira tão somente forneceu uma foto do cliente como se fosse a sua assinatura (index 118906157).

Em que pese a alegação da instituição financeira acerca da validade da biometria facial, não se verificam os parâmetros usados para aferição da suposta contratação, como a apresentação de dados criptografados.

Incumbia à instituição financeira comprovar por outros meios que a Apelada consentiu com a contratação e que tinha plena ciência dos termos do cartão de crédito, o que não ocorreu, evidenciando, assim, a inobservância dos deveres de transparência e informação (art. 6º, III, Código de Defesa do Consumidor).

Forçoso concluir, portanto, que o Apelante não cumpriu com seu

ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pela Apelada no prazo de resposta deflagrado pela citação, nem tampouco durante a fase da instrução probatória, deixando de observar as regras do artigo 373, II, do CPC, *in verbis*:

> *"Art. 373. O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor".*

Logo, impõe-se a manutenção da sentença.

Nesse sentido é a jurisprudência deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

> *APELAÇÃO CÍVEL.* ***RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO.*** *AUTOR VÍTIMA DE AÇÃO DE ESTELIONATÁRIO.* ***CONTRATO DE EMPRÉSTIMO REALIZADO POR MEIO DE RECONHECIMENTO FACIAL****, COM O RESGATE DO VALOR DISPONIBILIZADO PELO FRAUDADOR. ERRO QUANTO A MANIFESTAÇÃO DE VONTADE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Irresignação do banco réu. Preliminares de cerceamento de defesa em virtude do indeferimento de produção de prova oral e ilegitimidade passiva rejeitadas. Juiz é o destinatário das provas, podendo indeferir aquelas que reputar inúteis ou protelatórias. Incontroversa a contratação de empréstimo em nome do autor. Consumidor que foi vítima de fraude perpetrada por terceiro, com transação bancária em seu nome, cujos termos só tomou conhecimento quando dos descontos dos valores em seu benefício.* ***Fraude que não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira.***

Risco do empreendimento. Fortuito interno. Possibilidade de realização de empréstimo, pela via virtual, sem os cuidados necessários à garantia da manifestação de vontade do apelado. Falha na prestação do serviço evidenciada e deficiência do dever de informação (artigo 6º, inciso III, do CDC). Certificação digital que foi apresentada pelo banco apelante de forma unilateral. Instituição financeira que somente forneceu uma foto do cliente como se fosse sua assinatura. *Contratação digital que deve ser comprovada pela instituição financeira. Vício de consentimento. Manutenção da sentença que se impõe. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (0801207- 52.2022.8.19.0025 - APELAÇÃO. Des(a). ANDREA MACIEL PACHA - Julgamento: 10/07/2023 - SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 3ª CÂMARA CÍVEL)*

APELAÇÃO CÍVEL. ***DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. Contratação não comprovada, ainda que por meio de assinatura digital. "Selfie" que não comprova pactuação por meio de biometria (reconhecimento) facial.*** *Falha na prestação do serviço evidenciada. Ausência de validade/regularidade da contratação. Banco réu apelante que não se desincumbindo do ônus de provar a contratação do serviço que originou o débito, forçoso é o reconhecimento de sua inexistência. Inteligência do artigo 373, II do CPC. Falha na prestação de serviço demonstrada. Precedentes jurisprudenciais deste Tribunal de Justiça. Cancelamento dos contratos com a restituição dos valores que se conserva. Dano moral configurado. Descontos não autorizados realizados no benefício previdenciário da parte autora devem ser considerados abusivos e ilegais, restando o dano in re ipsa. Cenário descrito pela parte autora não pode ser considerado mero dissabor ou aborrecimento, mormente em*

face da circunstância de que foi privada de valor de seu parco benefício. Valor do dano extrapatrimonial arbitrado em R$ 3.000,00 que se conserva, por bem atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Súmula 343 deste Tribunal de Justiça. Incidência de juros da condenação imposta a título de dano moral que se altera para que seja incidido a partir da data do evento danoso, na forma das Súmulas 54 do STJ e 129 do TJRJ, por se tratar de relação extracontratual. Conhecimento e parcial provimento do recurso. (0040375-55.2022.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). RICARDO ALBERTO PEREIRA - Julgamento: 31/05/2023 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível. ***Relação de Consumo. Ação de Inexistência de débito, cumulada com repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais. Sentença julgando procedentes os pedidos. Realização de descontos nos proventos de aposentadoria do autor relativos a contrato com o qual não anuiu. Fotografia utilizada como assinatura digital não é apta a efetuar a biometria facial.*** *Réu que não se desincumbiu do ônus de demonstrar a veracidade da assinatura aposta no contrato e impugnada pelo autor. Tema 1.061, do C. STJ. Fortuito interno, que não exclui a responsabilidade do segundo réu. Verbetes sumulares nºs 94, do TJRJ e 479, do C.STJ. Indenização por danos morais arbitrada em R$ 4.000,00 (quatro mil reais), quantia razoável e proporcional ao evento. Súmula nº 343, do TJRJ. Restituição em dobro da quantia debitada indevidamente dos proventos de aposentadoria do autor, por não se tratar de erro justificável. Possibilidade de eventual compensação entre a quantia comprovadamente disponibilizada ao autor e aquela a ser restituída pelo réu. Alteração de ofício dos juros de mora incidentes sobre os valores a serem restituídos, para adequar a sentença ao verbete sumular nº 54, do C.STJ. Parcial provimento. (0012167-*

61.2021.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). DANIELA BRANDÃO FERREIRA - Julgamento: 17/08/2023 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL)

Com efeito, não foi desconstituída a alegação quanto ao desconhecimento da dívida que deu origem à negativação. Destarte, o ônus da prova da contratação e da regularidade da cobrança compete à parte que os defende (artigos 373, II, 427 e 429, II, todos do CPC), do qual não se desincumbiu o Apelante.

Forçoso concluir, portanto, que o Apelante não cumpriu com seu ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pela Apelada haja vista não ter comprovado legitimidade do débito entre as partes, deixando de observar as regras do artigo 373, II, do CPC, *in verbis*:

> *"Art. 373. O ônus da prova incumbe:*
> *I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*
> *II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor".*

Dessa forma, inexistindo prova da legitimidade do débito que levou à negativação do nome/CPF da Apelada e foi impugnado na inicial, deve ser mantida a inexistência do débito referente ao contrato objeto da lide.

Registre-se que a sentença julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais, tendo em vista que a Apelada possuía outras negativações em seu nome.

No que se refere à multa pelo descumprimento da obrigação, o Código de Processo Civil disciplina que:

> *"Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.*
> *§ 1º* ***O juiz poderá, de ofício ou a requerimento, modificar o valor ou a periodicidade da multa vincenda ou excluí-la, caso verifique que:***
> *I -* ***se tornou insuficiente ou excessiva;***
> *II -* ***o obrigado demonstrou cumprimento parcial superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento****."*

A fixação de multa diária de R$ 200,00 (duzentos reais) pelo descumprimento não se mostra abusiva, estando de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Ademais, a multa cominatória se destina a compelir à satisfação a determinação judicial, sendo passível de revisão quando se tornar excessiva, com desvirtuamento de sua função coercitiva.

Quanto aos honorários advocatícios, verifica-se que cada parte foi em parte vencedor e vencido, de modo que correta a sentença ao distribuir as despesas de forma proporcional, na forma do artigo 86, do CPC:

> *"Art. 86.* ***Se cada litigante for, em parte, vencedor e vencido, serão proporcionalmente distribuídas entre eles as despesas****."*

Por tais fundamentos, voto no sentido de **CONHECER E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO** e majorar os honorários advocatícios para o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, na forma do artigo 85, §11, do CPC.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

LUCIA HELENA DO PASSO
Desembargadora Relatora