



Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S.A.

Apelada: MARIA HOSANA DA SILVA

Relator: Desembargador Alexandre Scisínio

ACÓRDÃO

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. DANOS MORAIS AFASTADOS. SÚMULA 230 DO TJRJ. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que declarou a inexistência de relação jurídica referente a contratos impugnados pela consumidora, determinou o cancelamento das cobranças, condenou o réu à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais. O apelante sustenta a regularidade das contratações eletrônicas, a inexistência de falha na prestação do serviço, a improcedência dos danos morais e da repetição do indébito, bem como a ocorrência de aceitação tácita das cobranças

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira comprovou a regular contratação dos serviços impugnados; (ii) estabelecer o alcance da





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

prescrição incidente sobre a pretensão restitutória; (iii) determinar a forma de restituição dos valores indevidamente cobrados; e (iv) verificar a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Incide o Código de Defesa do Consumidor na relação entre instituição financeira e consumidora, respondendo o fornecedor objetivamente pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço, cabendo-lhe demonstrar a regularidade da contratação ou a ocorrência de causa excludente de responsabilidade.

4. A instituição financeira não produz prova suficiente da efetiva manifestação de vontade da consumidora quanto às contratações impugnadas, razão pela qual subsiste o reconhecimento da inexistência da relação jurídica.

5. A pretensão de restituição dos valores descontados indevidamente submete-se ao prazo prescricional de cinco anos, alcançando apenas as cobranças realizadas a partir de 13/08/2020.

6. A restituição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC observa a modulação dos efeitos firmada pelo STJ no EAREsp 676.608/RS, impondo restituição simples para cobranças anteriores a 30/03/2021 e restituição em dobro apenas para aquelas posteriores à referida data.

7. A mera cobrança de serviço não contratado, desacompanhada de negativação, resistência injustificada da instituição financeira ou demonstração de efetivo abalo





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

extrapatrimonial, não caracteriza dano moral indenizável, especialmente quando inexistente reclamação administrativa efetivamente processada.

8. A procedência parcial dos pedidos, com manutenção da restituição dos valores e afastamento da indenização por danos morais, configura sucumbência recíproca, impondo a redistribuição proporcional das custas e honorários advocatícios.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 369, e 85, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, REsp 1.197.929/PR (Tema 466), Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011, DJe 12.09.2011; STJ, EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, REsp 2.047.758/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 02.04.2025; STJ, REsp 2.153.397, Rel(a) Min(a) Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 01.10.2024; TJRJ, Súmula 230.

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





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

RELATÓRIO

Na forma do permissivo regimental, adoto o relatório do juiz sentenciante, assim redigido:

“Trata-se de demanda proposta por MARIA HOSANA DA SILVA em face de ITAU UNIBANCO S.A.

Narra a parte autora, em apertada síntese, que vem sendo cobrada por valores que não reconhece a contratação.

Index 217272892 – deferida a gratuidade de justiça.

Index 224055735 – contestação. Alega que houve regular contratação pela parte autora.

Index 236205801 – réplica.

Index 238042511 – decisão invertendo o ônus da prova.

Index 243775856 – a parte ré não requer a produção de provas.

Index 260568361 – decisão saneadora.

Em seguida, os autos vieram conclusos para sentença.

É O RELATÓRIO.”

Foi proferida sentença de parcial procedência (índice PJE 272320303) nos termos adiante constantes:

“Por todo o exposto e por tudo mais que consta nos autos, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO formulado pela parte autora:

a) de declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes referente ao contrato questionado nos autos, devendo a Ré cancelar o desconto no benefício da parte autora referente ao respectivo contrato ou qualquer outra dívida; CONDENAR o Réu a restituir em dobro todos os valores indevidamente descontados da parte autora, valores a serem apurados em liquidação de sentença. Os referidos





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

valores deverão ser corrigidos pelo IPCA a contar de cada desembolso até a citação, data em que passa a incidir a Selic, que já engloba a correção monetária e os juros moratórios devidos a partir de então.

b) CONDENAR a parte ré a efetuar o pagamento de verba indenizatória, a título de dano moral, no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), à autora, com incidência de juros moratórios pela Selic deduzido o IPCA a contar da citação até a data desta sentença, quando passa a incidir a Selic integral, que já engloba os juros moratórios e a correção monetária devida a contar do arbitramento do valor (súmula 362 do STJ).

Condeno, ainda, a parte ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação.

Ciente a parte autora que, com o trânsito em julgado, deverá providenciar planilha discriminada e atualizada do débito.

Após, intime-se a empresa ré, na pessoa de seu advogado, para que efetue o pagamento da quantia arbitrada em sentença no prazo de 15 dias, sob pena de multa de 10% sobre a condenação, na forma do artigo 523 do CPC.

Após o regular cumprimento da sentença, com o consequente pagamento da quantia arbitrada, expeça-se mandado de pagamento em nome da parte autora e/ou advogado regularmente constituído, desde que haja poderes em procuração para tanto, independentemente, de nova conclusão.

Certificado o trânsito em julgado, dê-se baixa e remetam-se os autos ao Núcleo de Arquivamento.

Publique-se. Intimem-se”

Irresignado, o réu **ITAÚ UNIBANCO S.A.** interpôs recurso de apelação em que sustenta que a sentença deve ser reformada. Afirma que a autora não apresentou reclamação administrativa válida, pois o protocolo juntado não contém o teor da reclamação e, conforme consulta ao sistema do Procon, foi encerrado por ausência de informações essenciais. Defende que não houve comunicação prévia ao banco, afastando a alegação de tentativa de solução extrajudicial.





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

Aduz que as contratações foram realizadas de forma eletrônica, mediante uso de senha pessoal e biometria, conforme comprovantes constantes dos autos, e que tais meios são válidos e amplamente aceitos pela jurisprudência como manifestação legítima da vontade do consumidor. Sustenta que os registros sistêmicos, extratos bancários e logs de operação comprovam a efetiva contratação e utilização dos serviços, afastando a tese de fraude.

Afirma que não há falha na prestação do serviço, pois os valores foram disponibilizados e utilizados pela própria autora, que jamais apresentou impugnação administrativa ou boletim de ocorrência, tendo ajuizado a demanda anos após as operações. Defende que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça, quando as transações são realizadas com cartão original e senha pessoal, cabe ao consumidor demonstrar falha do serviço, ônus que não foi cumprido.

O apelante sustenta ainda que o decurso do tempo e a ausência de impugnação por longo período caracterizam aceitação tácita das contratações, aplicando-se a teoria dos atos próprios, que veda comportamento contraditório. Afirma que a autora pagou os serviços por meses ou anos sem qualquer questionamento, o que afasta pretensões restitutórias e indenizatórias.

Por fim, defende que não há dano moral, pois não houve abalo relevante, e que eventual indenização deve ser reduzida diante da ausência de extensão do dano.

Sob estes e outros fundamentos, requer seja dado provimento ao recurso para julgar improcedentes os pedidos, com a consequente inversão do ônus de sucumbência.

Contrarrazões (id. 288256741) prestigiando os termos da sentença.

É o relatório.

VOTO

Conheço do recurso, posto que presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade recursal.

Cumprе salientar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo e se submete ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) conforme estipulado em seu artigo 3º. De fato, se o réu se apresenta como fornecedor de produtos e serviços e a parte autora como consumidora por ser vítima do evento, resta evidente a relação de consumo a justificar a incidência da legislação consumerista.





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

Traçadas essas breves considerações, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça se consolidou no sentido da aplicabilidade do Código Consumerista às instituições financeiras, conforme o seu verbete sumular nº 297:

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

Sendo assim, o fornecedor de serviço responde perante o consumidor pelos danos a ele causados, independentemente da existência de culpa, em conformidade com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, por ser objetiva sua responsabilidade, bastando ao consumidor comprovar o ato praticado, o dano sofrido e o nexo de causalidade.

Nesse sentido, leciona Cláudia Lima Marques, em sua obra denominada Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 4ª ed. São Paulo: RT. p. 292, *in verbis*:

“Logo, basta ser vítima de um produto ou serviço para ser privilegiado com a posição de consumidor legalmente protegido pelas normas sobre responsabilidade objetiva pelo fato do produto (ou do serviço) presentes no CDC”.

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

Tema 466 - Recurso Repetitivo, conforme ementa abaixo transcrita: ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (REsp 1197929/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO,





Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011). Grifei.

Assim, a despeito da alegação do réu de legalidade da contratação dos serviços impugnados, inexistente demonstração inconteste de que esta fora realizada pelo consumidor. Enquanto a organização financeira aduz a regularidade da contratação, a demandante impugna a legitimidade da avença. Havendo declaração de defeito no serviço, compete ao prestador demonstrar a inexistência do vício, a culpa exclusiva do autor ou de terceiros, conforme disposto no art. 14 do CDC.

A rigor, em conformidade com as disposições do art. 369 do CPC, a produção da prova é um direito das partes com vistas a influir eficazmente na convicção do juiz. Isso importa dizer que quando intima as partes para manifestação em provas, não há um juízo de valor sobre seu cabimento. Esse juízo somente será formado em momento posterior quando da análise dos motivos apresentados pelos requerentes para sua produção, ocasião em que ocorrerá ou não o deferimento. No caso, o réu optou por não produzir provas adicionais (id. 242818225).

No que concerne ao fator tempo invocado pelo réu como ponto nodal apto a auxiliar na resolução da controvérsia, não basta como meio de prova de realização da contratação, notadamente porque o prazo prescricional socorre o consumidor da demanda na hipótese. **Dito isto, a prescrição aplicável é quinquenal, por se tratar de cobrança indevida e por refletir simetria entre as partes: corresponde ao mesmo lapso máximo de que o banco disporia para promover eventual cobrança judicial em seu favor. Objetivamente, considerando que a ação foi ajuizada em 13/08/2025, que o banco reconhece a contratação do seguro cartão protegido em 18/12/2018, e do seguro Viva Mais em 30/01/2025, delimita-se que a restituição dos valores indevidamente cobrados deve observar o período prescricional, alcançando apenas as cobranças efetuadas a partir de 13/08/2020.**

Quanto à devolução em dobro de indébito, não se desconhece a recente tese firmada pela Corte Especial do STJ no julgamento dos embargos de divergência EAREsp 676.608/RS, em 21.10.2020, no sentido de que “A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva”.

Porém, como a Segunda Seção do STJ entendia, até o referido julgado, pela necessidade de demonstração da má-fé do credor em relação aos contratos privados, houve modulação dos efeitos para que a tese fixada só seja



Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

aplicada às cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão paradigma, ou seja, após 30/03/2021 (EAREsp 676.608/RS, Rel. Ministro OG FERNANDES, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Observando-se os termos dos autos, tem-se que as cobranças impugnadas foram realizadas antes e após o dia 30/03/2021, de modo que sobre aquelas anteriores a 30/03 não se aplicar a devolução dobrada. Assim, a sentença no caso concreto deve respeitar tal circunstância, reconhecendo-se inclusive ausência de má-fé no caso concreto, notadamente considerando o amplo lapso temporal sem qualquer impugnação administrativa.

No que concerne ao dano moral, tem-se a parte autora comprovou que teria formulado reclamação perante o PROCON, tendo recebido o número de protocolo 202504022706, todavia, não apresentou o inteiro teor da reclamação e nem mesmo a resposta daquela autarquia. Em consulta ao sítio eletrônico, vislumbra-se que a reclamação nem mesmo chegou ao conhecimento da instituição financeira, eis que rejeitada na origem por ausência de informações fundamentais, como adiante se vê:

ACOMPANHAMENTO DA RECLAMAÇÃO

Para realizar acompanhamento da reclamação informe o número do **PROTOCOLO**.
Caso não sejam exibidas as informações do protocolo pesquisado, aguarde a tratativa do mesmo e tente novamente.
Protocolo:

DATA	PROTOCOLO	EMPRESA	STATUS	RESPOSTA
10/05/2025	202504022706	ITAU UNIBANCO (BANCO ITAU)	S/A Fechada	Prezado(a) consumidor(a), O PROCON ONLINE informa que devido à ausência de dados essenciais em sua reclamação, o presente protocolo será encerrado. Para que seja realizada a correta tratativa de sua demanda, orientamos que abra um novo protocolo no qual constem, além das informações já apresentadas, as seguintes: A consumidora deverá especificar quais descontos (descrição, exemplo: seguro - empréstimo - compras), seus valores e datas. Nº da Agência e Conta na qual recebeu os descontos reclamados. O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO serve para demonstrar que a empresa reclamada foi procurada na tentativa de solucionar a questão antes de recorrer administrativamente ao PROCON-RJ e qual foi a resposta da empresa. Agradecemos o contato e reforçamos o nosso propósito de aprimoramento constante para prestar um atendimento cada vez mais eficiente aos consumidores.

Conquanto se trate de cobrança por serviço não contratado, a conduta do réu não se confunde com recalcitrância ou resistência injustificada ao



Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

cumprimento de obrigação. Não há, nos autos, qualquer narrativa ou prova de negativação indevida, tampouco de circunstância apta a caracterizar abalo à honra ou comprometimento da tranquilidade psíquica da autora. Diante desse contexto fático e probatório, revela-se adequada a não fixação de indenização por danos morais, limitando-se a controvérsia à restituição dos valores indevidamente cobrados, atendendo-se a um só tempo o que encontra-se assentado no enunciado sumular nº 230 desta Corte Estadual de Justiça, como segue:

Cobrança feita através de missivas, desacompanhada de inscrição em cadastro restritivo de crédito, não configura dano moral, nem rende ensejo à devolução em dobro.

Ato contínuo, considerando o que fora decidido no REsp Nº 2047758 – SP, destaca-se que a vitória no pedido principal e derrota nos danos morais geram sucumbência recíproca. Assim sendo, redistribuo os ônus sucumbenciais, devendo cada parte arcar com 50% (cinquenta por cento) das custas processuais e dos honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça deferida ao demandante.

Pontue-se que não é o caso de fixação de honorários por equidade, eis que o valor da causa não pode ser considerado irrisório ou inestimável.

Desde logo, para que não parem dúvidas, a Corte Cidadã decidiu nos autos do REsp 2.153.397 que o percentual de honorários advocatícios não deve ser confundido com a proporção de rateio da sucumbência, de modo que nada obsta que em tal circunstância, os honorários acabem sendo representados por montante inferior a 10% (dez por cento) do padrão ordinariamente observado. O rateio da distribuição da sucumbência não se confunde com a fixação por equidade do § 6º-A do art. 85 do CPC, sendo inaplicável o Tema 1076/STJ quanto a hipótese tratar de rateio de honorários, os quais foram fixados observando o limite legal (art. 85, §2º, do CPC).

Isto posto, **VOTO** no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para (i) de ofício, declarar a prescrição das parcelas anteriores a 13/08/2020 (ii) estabelecer que o ressarcimento das parcelas impugnadas que antecedem 30/03/2021 deverá ocorrer na forma simples e (iii) afastar a indenização por danos morais que fora fixada na origem, na forma da súmula nº 230 do TJRJ.





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



Apelação Cível nº 0801770-65.2025.8.19.0017

Por consequência, redistribuo os ônus sucumbenciais, devendo cada parte arcar com 50% (cinquenta por cento) das custas processuais e dos honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observando-se a gratuidade de justiça deferida à demandante.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Desembargador **ALEXANDRE SCISINIO**

Relator

