



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005558-62.2023.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que são apelantes BANCO BMG S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado JOÃO MIZUEL DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HÉLIO NOGUEIRA (Presidente) E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 49247

Apelação nº 1005558-62.2023.8.26.0152

Apelantes: Banco BMG S.A. e outros

Apelado: João Mizael de Souza

Declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais. Contratos de crédito consignado, com descontos efetuados no benefício previdenciário (INSS). R. sentença de procedência. Plena aplicação do Código Consumerista, bem assim de seu art. 6º, VIII e 14. Conjunto probatório desfavorável à tese da defesa, mormente no que toca à comprovação da regularidade da contratação. Ausência da devida informação. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Declaração da inexigibilidade do débito que se impõe, com baixa do consignado discutido nos autos, que recai sobre o benefício previdenciário do acionante e cessação dos respectivos descontos. Danos morais vislumbrados, arbitrada a indenização em R\$ 12.000,00, que não se mostra excessiva dadas as peculiaridades do caso em tela. Observância aos princípios da equivalência e proporcionalidade.

Recursos não providos.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 242/252, que julgou **procedente** a ação para declarar a inexigibilidade dos contratos, bem como determinar a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor e a condenação das rés ao pagamento de

indenização por dano moral.

Irresignado, o Banco BMG S.A. apela alegando, em suma, ser hígida a contratação; ter apresentado provas da livre manifestação de vontade da parte autora; não ter cometido qualquer ato ilícito; ser inviável a restituição de valores; inexistir dano moral no caso concreto; ser necessária sua redução, caso mantida a condenação; ser necessário revisar o termo inicial dos juros moratórios e da correção monetária do montante indenizatório.

O Banco Santander (Brasil) S.A. também apelou aduzindo, em resumo, que a operação foi realizada de forma lícita; que as cobranças são legítimas; que não há causa para a restituição de valores, tampouco para a condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Subsidiariamente, requer a redução do quanto indenizatório. Pede reforma.

Vieram contrarrazões, fls. 364/372 e 373/381.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

Com o devido respeito, os recursos não merecem provimento.

Alega o requerente que não reconhece os créditos consignados que são descontados de seu benefício previdenciário.

Consoante narrado na petição inicial, e confirmado pelo autor em audiência de instrução e julgamento na qual houve a colheita de seu depoimento pessoal, o requerente foi contato por pessoa que se identificou como preposto do Banco Santander e ofereceu portabilidade de contrato de empréstimo consignado que o autor tinha com o Banco do Brasil.

Em vista da promessa de redução das taxas de juros e das parcelas mensais, o autor aceitou a proposta e enviou dados aos fraudadores, que contrataram empréstimos em seu nome.

Em seguida, foi contatado por outra pessoa que se apresentou como preposto bancário, informando a existência de pedido de cartão de crédito perante a Instituição Financeira Banco BMG S.A., de modo que seria necessário o envio de fotografia de documento do autor e de “selfie” para o cancelamento de tal solicitação.

O autor, então, visando evitar cobranças indevidas, forneceu tais imagens, que foram utilizadas para a contratação de crédito consignado não almejado

pelo requerente.

Em defesa, os Bancos alegaram, em suma, que as contratações foram realizadas pessoalmente pelo autor, de modo que não há qualquer ilegalidade.

Pois bem.

De início, registre-se que ao caso em tela aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, bem assim seu artigo 6º, VIII, sendo incontroversa a hipossuficiência e vulnerabilidade da parte autora em relação ao Banco requerido. Não se olvide do teor da Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça.

Conforme se depreende dos autos, o requerente não negou que houve a contratação dos empréstimos nem o recebimento dos respectivos créditos disponibilizados, mas que tais contratações se deram mediante a falsa alegação do correspondente bancário de que haveria a portabilidade de crédito consignado, com redução de parcelas.

Entretanto, ao invés de quitação de um contrato de empréstimo, foram indevidamente acrescidos mais dois outros empréstimos, prejudicando ainda mais as suas condições de subsistência.

É importante registrar que o requerido Santander não impugnou de forma específica em sua contestação as alegações do requerente em relação ao mencionado correspondente bancário nem às informações dadas durante as contratações.

Ainda, os requeridos não juntou documentos ou gravações sobre as mensagens e conversas que foram realizadas com o requerente para o fim de comprovar que houve o necessário cumprimento do dever de ampla, correta e clara informação sobre os empréstimos consignados, suas condições contratuais e as obrigações que seriam impostas ao consumidor, ônus probatório que lhe competia, o que, por consequência, acarreta a respectiva presunção de veracidade das alegações do requerente.

Assim, diante do todo produzido nos autos, conclui-se que os requeridos/apelantes, por meio de seus prepostos, ao deixar terceiros terem acesso a dados e informações do seu cliente, não tomaram as medidas de segurança e qualidade necessárias para evitar a realização de contrato em nome do autor mediante falsas informações e promessas, o que determina, inclusive, o afastamento das

hipóteses de culpa exclusiva, concorrente da vítima e, também, do fato de terceiro, uma vez que compete a casa bancária e todos aqueles que se encontram vinculados com as transações, em face da sua relação consumerista mantido com o seu cliente, observar as medidas necessárias a uma contratação legítima e segura, que não prejudique terceiros inocentes, visto que é ônus da sua própria atividade, acarretando evidentemente a caracterização da sua responsabilidade civil no caso concreto.

Dessa forma, com o devido respeito, houve falha na prestação do serviço, já que, inequivocamente, é dever do fornecedor adotar mecanismos de segurança e qualidade na prestação do seu serviço que se voltem à proteção de seus clientes.

O artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que o fornecedor de serviços deve responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores relativos a defeitos em sua prestação, amoldando-se, dessa forma, à teoria do risco da atividade.

Assim, ao não ter adotado o zelo e a diligência esperada na proteção de seus clientes, o serviço foi defeituoso nos termos do artigo 14, § 1º do CDC.

É cediço que os requeridos/apelantes respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros em seu âmbito de atuação, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

É no mesmo sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ainda, importante registrar que há, em verdade, risco do negócio, no qual o fornecedor tem conhecimento da possibilidade desta ocorrência, fato mais do que notório, devendo reforçar o sistema interno, inclusive se utilizando da gravação das conversas e mensagens, o que seria suficiente para afastar maiores prejuízos.

Em outras palavras, os requeridos não adotaram medidas adequadas e efetivas para dar a segurança e qualidade necessária ao seu cliente nem tampouco

para resolver seu problema, de modo que o autor-consumidor teve de se socorrer ao Poder Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos, o que, do todo produzido nos autos, caracteriza um contexto incompatível com a boa-fé objetiva esperada que deve ser praticada pelos fornecedores.

Portanto, diante da ausência de comprovação de que houve a manifestação de vontade livre, consciente e esclarecida do consumidor, mostra-se justa e adequada a declaração de nulidade dos contratos ora discutidos.

Ainda, no tocante aos danos morais, as circunstâncias constatadas nos autos denotam que a parte autora sofreu transtornos e frustrações que certamente geraram alteração anímica relevante, que, com certeza, repercutiram nas suas condições de subsistência, bem como na quebra da justa expectativa de segurança criada, inclusive, pelas maciças campanhas publicitárias que apregoam serviços modernos, seguros e de alta qualidade, superando o mero dissabor e constituindo dano moral passível de reparação, que deverá ser suportada pelo requerido/apelado.

No caso concreto, é evidente a ocorrência de dano extrapatrimonial, tendo em vista que os descontos indevidos incidiram em verbas alimentares do autor, privando-o de parte significativa de seus proventos de aposentadoria.

Já o arbitramento do valor reparatório do dano moral, como é sabido, deve levar em consideração as funções compensatória e pedagógica da indenização.

Em relação ao quantum, sabe-se que o arbitramento do dano à integridade moral da pessoa é relegado ao prudente arbítrio do julgador, que buscará atender às peculiaridades do caso concreto, considerando certos fatos e circunstâncias que devem informar o convencimento judicial.

O importe arbitrado não pode ser de tal monta que occasiona enriquecimento sem causa, nem ser diminuto, a ponto de não servir de desestímulo à repetição de ocorrência como a dos autos. Nesse sentido: “O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados

justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa.”; e “A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007).

Levando-se em conta tais circunstâncias, considera-se justa e adequada a condenação do requerido ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), devidamente acrescido de correção monetária a partir da publicação do presente acórdão com base na Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Por derradeiro, os valores indevidamente descontados do autor devem ser restituídos os valores indevidamente descontados do autor, acrescidos de juros moratórios desde a citação e corrigidos monetariamente desde cada desembolso.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, nega-se provimento aos recursos. Em razão do ora decidido, os honorários advocatícios devidos pelos réus apelantes são majorados para 20% do valor da condenação.

Roberto Mac Cracken

Relator