



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000003723

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002330-90.2023.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelada ESTELA PEDROSO CASTRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 52894

Apelação nº 1002330-90.2023

Apelante: Banco Crefisa S/A e Outro

Apelado: Estela Pedroso Castro

Ação declaratória de inexistência de débito, obrigação de fazer cumulada com reparatória de danos materiais e morais - autor nega a existência da relação jurídica - inexistência de prova da regularidade da contratação - descontos indevidos em benefício previdenciário - impossibilidade de compensação de valores - restituição em dobro dos valores descontados - dano moral configurado - valor da indenização mantido - ação julgada procedente - sentença mantida - recurso improvido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ESTELA PEDROSO CASTRO** contra **BANCO CREFISA S/A** e **OUTRO** buscando a declaração de inexistência de débito, obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 116/117, acrescenta-se que a ação foi julgada procedente. Apelou o réu, sustentando a regularidade do negócio jurídico, a obrigatoriedade do contrato, a ausência de má-fé na cobrança, a necessidade de restituição do valor creditado à autora, a inexistência de prova dos danos morais, postulando, alternativamente, a redução do valor da indenização. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que restou reconhecida a inexigibilidade do contrato impugnado pela autora, tendo em vista a fraude no momento da abertura de conta para recebimento de benefício previdenciário, cujos fatos não foram impugnados especificamente pelo apelante.

Nessa esteira, conforme restou pacificado pela Súmula nº 479 do 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*”.

Tem-se, ainda, que o art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor,

somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for exclusiva:

“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”.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual restou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:

'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele

fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)'.

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis".

Com efeito, não se pode ignorar que houve falha na prestação de serviços pelo réu, que possibilitou a concretização de operação bancária fraudulenta, com a contratação de empréstimo e descontos indevidos, restando manifesta a sua responsabilidade, caracterizando-se o fortuito interno, a ser suportado pelos prestadores do serviço, que decorre do risco do negócio.

Assim, neste aspecto, deve ser mantido o entendimento esposado em Primeiro Grau , pois a instituição financeira deve responder integralmente pelos danos materiais e morais, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas, considerando o risco da atividade que exerce.

Por outro lado, a hipótese em concreto não se confunde com a abusividade prevista em cláusula contratual sobre cuja exigibilidade subsistia dúvida.

A abusividade é manifesta, posto que as cobranças foram realizadas sem previsão contratual, consoante análise do conjunto fático-probatório.

Estando caracterizada a culpa grave, que se equipara à má-fé, a repetição deve se dar de forma dobrada, e não simples, nos termos do art. 42, parágrafo único do Código do Consumidor, pois o engano na cobrança indevida só é justificável quando não decorre de dolo (má-fé) ou culpa grave do credor.

Nesse sentido: ***“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE, DECLARADA A INEXISTÊNCIA DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO Nº 12989439, CONDENADO O APELADO A RESTITUIR, DE FORMA SIMPLES, OS VALORES DESCONTADOS DA PARTE AUTORA, AUTORIZADA A COMPENSAÇÃO COM O VALOR DISPONIBILIZADO À APELANTE - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NÃO CONCEDIDA - apelante que negou a contratação de cartão de crédito com margem consignável - débito declarado inexigível por conta da ausência de demonstração da higidez do contrato - devolução dos valores indevidamente descontados que deve ocorrer de forma dobrada - consubstanciada a culpa grave ou a prática de ato intencional***

pelo apelado - dano moral que se patenteou - perturbação ao estado de espírito da apelante que se mostrou ocorrida - fixação da indenização no valor pleiteado pela apelante na exordial de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - valor que se mostra razoável, adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese - valor disponibilizado na conta da apelante que deve mesmo ser devolvido ao apelado - depósito em dinheiro que não caracteriza como 'amostra grátis' - devolução imprescindível, sob pena de enriquecimento ilícito da apelante - compensação autorizada - recurso parcialmente provido” (TJSP, Apelação Cível nº 1001439-44.2021, Relator Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 13/12/22).

E ainda: “**RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenizatória por danos morais, mais repetição de indébito, decorrente de indevido desconto nos proventos de aposentadoria da autora por fraude - Procedência - Inconformismo da ré - Relação jurídica inexistente entre as partes, com desconto de mensalidade indevida no benefício previdenciário da vítima - Devolução devida de forma dobrada, pois demonstrada a má-fé exigida a imposição do disposto no parágrafo único do artigo 42, da Lei nº 8.078/90 - Danos morais - Dever de indenizar reconhecido, já que o transtorno experimentado pela vítima extrapolou a situação mero aborrecimento do cotidiano - Fixação que deve ser apta para desestimular a reiteração de atos gravosos, sem, no entanto, constituir fonte de enriquecimento desproporcional à vítima - Montante arbitrado na sentença em R\$ 5.000,00, que se mostra adequado aos fins supra - Apelo desprovido”** (TJSP, Apelação Cível nº 1000225-64.2022, Relator Galdino Toledo Júnior, 9ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 06/12/22).

Ressalte-se que restou corretamente consignado que não houve comprovação de que os valores foram creditados na conta bancária da autora, por força do empréstimo impugnado, o que impede a compensação postulada pelo réu.

No que toca aos danos morais, tem-se que os descontos incidiram sobre a verba de natureza alimentar percebida mensalmente pela autora.

Ademais, o réu tem obrigação de prestar serviço seguro, adequado, e de qualidade, parâmetros não observados no caso dos autos, de onde advém o dever de indenizar pelos danos experimentados, os quais, a todo ver, ultrapassaram o mero dissabor, tendo em vista os descontos indevidos de numerário pertencente ao autor.

A esse passo, e, inexistindo linhas exatas, “ *muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério*” (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá “*representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido*” ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Por essas razões, deve ser mantido o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixado em Primeiro Grau, o que se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação.

Destarte, é de rigor a não acolhida das razões recursais, ficando os honorários advocatícios ora majorados para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, observado o art. 85, §11 da lei de rito.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda
Relator