



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022439-75.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A, é apelada MARIA RAIMUNDA DA SILVA VIERA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1022439-75.2023.8.26.0068

Apelante: Banco BNP Paribas Brasil S/A

Apelada: Maria Raimunda da Silva Vieira

**Ação: ação declaratória de inexistência de débito c/c
repetição do indébito e indenização por dano moral**

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de Barueri

Juíza de 1ª instância: Bruna Lyrio Martins

Voto nº 3065

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição do indébito e indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência – Recurso do banco réu.

FRAUDE BANCÁRIA – Contratação de empréstimo consignado – Banco requerido que não se desincumbiu do ônus que lhe é imposto pelo artigo 373, inciso II, do CPC – Legalidade da referida contratação não demonstrada – Incidência do CDC e da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Falha na prestação do serviço – Dever de restituição reconhecido.

DANO MORAL – Ocorrência – Descontos indevidos no benefício previdenciário da parte consumidora, de natureza alimentar e voltado à garantia da sua subsistência – Verba indenizatória mantida no valor de R\$ 3.000,00.

Repetição de indébito – Repetição em dobro determinada.

Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 162/166, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte a demanda para o fim de: (i) declarar inexistente o contrato de nº 89-866997788/21 e inexigível a respectiva cobrança no valor de R\$ 8.243,57; (ii) condenar o banco requerido a restituir à autora, de forma dobrada, os valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário em decorrência do referido contrato, com atualização monetária pela Tabela Prática do E. TJSP, a partir de cada desconto, e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação, bem como (iii) condenar o banco requerido ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde a data da citação. Diante da sucumbência, condenou o banco requerido ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, apelou o banco (fls. 179/200), reiterando os termos da contestação, aduzindo, em síntese, ser evidente a regularidade do contrato bancário celebrado entre as partes e, por conseguinte, indevida a repetição de indébito, bem como qualquer indenização a título de dano moral.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões da parte autora (fls. 207/215).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, importante esclarecer que a

presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurar o banco como fornecedor de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Observe, ainda, o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (artigo 4º, inciso I e artigo 6º, inciso VIII, ambos do CDC). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme sabido, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.”*, imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Diante da veemente negativa por parte da autora quanto à contratação, incumbia à parte ré a demonstração inequívoca de que a contratação sob exame de fato ocorreu, bastando para tanto que trouxesse aos presentes autos o respectivo instrumento contratual devidamente subscrito pela parte autora, ou ainda, prova cabal da contratação informal (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil).

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Narra a parte autora em sua petição inicial que jamais celebrou o contrato de empréstimo consignado de nº 89-866997788/21 (fls. 113/127) junto ao banco requerido.

O d. magistrado de primeiro grau julgou parcialmente procedente a demanda, por ter considerado que a documentação colacionada aos autos pelo banco não demonstra

a inequívoca manifestação de vontade da parte autora.

Pois bem.

Conforme sabido, nos termos do artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa do INSS nº 28/08, alterada pela Instrução Normativa nº 39/09, a contratação eletrônica é permitida:

“Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que: (...)

*III - a autorização seja dada de forma expressa, **por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável**, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência” (grifei)*

Assim sendo, é certo que a contratação eletrônica de empréstimo consignado está amparada por lei. Entretanto, o exame do conjunto probatório coligido aos autos permite concluir no sentido da inexistência de prova segura acerca da celebração da avença.

Acerca da *selfie* (fls. 124/125) cabe

pontuar que não pode ser considerada como manifestação de vontade da parte autora, de modo que a mera existência de *selfie* não aliada a outros elementos de convicção, não permite a necessária certeza, em especial em torno da intenção manifestada.

Neste ponto, vale registrar que, da mesma forma, a juntada isolada de documento de identificação da parte (fls. 124 e fls. 126/127), também não permite a necessária certeza quanto à intenção manifestada.

Ademais, do simples compulsar dos autos é possível observar que no documento de fls. 124, vinculado ao contrato bancário de nº 89-866997788/21 (fls. 113/127), consta o código de identificação da operação: “#a56d7d62-0259-477e-95f9-6e5a90badca3”. Entretanto, referido código de identificação é exatamente o mesmo código que consta no documento de fls. 111, vinculado ao contrato bancário de nº 96-866998054/21 (fls. 103/111), conforme bem elucidou o d. magistrado de primeiro grau em sentença:

*“No caso, o réu afirma que os contratos de nº 96-866998054/21 e nº 89-866997788/21 foram assinados digitalmente nos dias 30.07.2021 e 27.07.2021, respectivamente. Contudo, como se verifica da própria contestação (fls. 89/90) e dos contratos juntados pelo réu, **as assinaturas em ambos os contratos noticiados se deram na mesma data, qual seja: 19.07.2021. Além disso, a fotografia da autora e o horário da***

assinatura são exatamente os mesmos. Tudo a indicar que, em realidade, a autora formalizou apenas uma assinatura digital, e a assinatura utilizada no contrato que a autora não reconhece (no valor de R\$ 8.243,57) ocorreu sem a sua anuência, sendo que o réu não trouxe aos autos qualquer prova em sentido contrário.

E mais: as contas em que os valores de fls. 101 e 102 foram depositados são distintas. Veja-se: em fls. 102, consta o nome da autora como destinatária do montante e a conta corrente é a de nº 88325520. Já em fls. 101 que se refere, justamente, ao valor que a autora não reconhece ter contratado (R\$ 8.243,57) o nome do destinatário aparece como “ITAU UNIBANCO S/A”, a “finalidade” do depósito não é indicada e a conta é a de nº 1938252000000.

Assim, não sendo demonstrada a autorização da parte autora para a celebração do contrato no valor de R\$ 8.243,57 (contrato 89-866997788/21), este ato jurídico é nulo de pleno direito.” (grifei)

Esclareço que ainda que o fato tenha se originado da conduta de terceiro, permanece a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito

de suas operações bancárias, mormente diante da atuação de seus prepostos (vazamento indevidos de dados da negociação), já que possui os mecanismos necessários e adequados para impedir a consumação do prejuízo financeiro enfrentado por seu cliente.

Frise-se que, em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de crédito com elevada presteza e agilidade, possibilitando diversas formas de acesso ao mesmo, de outro, devem também garantir irrestrita segurança ao meio utilizado, de modo a evitar a ocorrência de fraudes, que sistematicamente se avolumam.

Daí que, havendo algo que venha a tisonar a incolumidade da avença, mormente quando reflita em encargo incidente sobre benefício previdenciário, em geral percebido pela camada menos favorecida da população, a responsabilidade daí decorrente deve ser imputada à conta do fornecedor. Com efeito, ao contratar com pessoas idosas e de poucas luzes, pensionistas do regime previdenciário, devem as instituições financeiras adotar maior dose de cautela.

Desta forma, em virtude da natureza da própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do §1º do artigo 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger tanto a instituição, como também a seus

consumidores, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Isto posto, tenho que não se faz possível a conclusão em torno da validade do contrato bancário impugnado pela consumidora, impondo-se a sua respectiva anulação.

Neste sentido, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

DECLARATÓRIA C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS. FRAUDE BANCÁRIA. Desconto de valores do benefício previdenciário do autor por empréstimos consignados que desconhece. RMC. Elementos do contrato que põem em dúvida a sua higidez. Ausência de certificação com geolocalização. Fotografias insuficientes para comprovarem a contratação. Dados cadastrais incorretos. Fraude verossímil, não infirmada pela parte ré. Dever de segurança não observado pela instituição financeira (arts. 8º e 14 do CDC). Responsabilidade objetiva do banco por fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479 do STJ). Dever de restituir os valores subtraídos do benefício previdenciário do autor. (TJSP - APELAÇÃO Nº 1019095-59.2023.8.26.0562 – rel. Des. Tasso Duarte de Melo – j. 28.05.24) (grifei)

INEXIGIBILIDADE C.C. REPARAÇÃO

DE DANOS. Fraude bancária. Contratação em benefício previdenciário decorrentes de contrato de empréstimo consignado não reconhecido pela autora. Origem da obrigação não provada, ônus do banco réu. Inscrição indevida no cadastro de devedores inadimplentes. Danos morais in re ipsa. Desconto indevido de verba alimentar que superam o mero aborrecimento. (...) Razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se as circunstâncias do caso concreto. Retorno das partes ao status quo ante. Falta de interesse recursal. Compensação dos valores depositados na conta bancária da autora determinada pela sentença. Recurso não conhecido nesse ponto. Juros de mora. Termo inicial. Data do evento danoso. Responsabilidade extracontratual. Súmula 54 do STJ. Honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 2.500,00. Razoabilidade e proporcionalidade, considerado o trabalho realizado em primeiro grau. Sentença mantida. Honorários advocatícios em grau recursal. Majoração. Inteligência do art. 85, § 11, do NCPC. Recurso da Apelante-autora não provido. Recurso do Apelante-réu parcialmente conhecido e, na parte conhecida, não provido.

da razoabilidade e proporcionalidade **Recurso**
parcialmente provido. (...) Recurso negado.
Compensação Pretensão a compensação, não
apenas dos valores creditados na conta
corrente, mas também da quantia despendida
para quitação de empréstimo contratado pela
autora com o Banco BMG Itaú Consignado S/A
Inovação recursal Pedido não deduzido pelo réu
na contestação Violação aos princípios da
estabilização objetiva da demanda e da
adstrição ou congruência (artigos 329, I; 141 e
492 do CPC) - Recurso não conhecido Recurso
parcialmente provido, na parte conhecida.
(TJSP; *Apelação* *Cível*
1001621-26.2020.8.26.0095; Relator (a):
Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Brotas - 1ª
Vara; Data do Julgamento: 17/05/2023; Data de
Registro: 17/05/2023). (grifei)

Assim, diante do conjunto probatório, torna-se forçoso reconhecer que a parte autora não firmou o contrato bancário com a instituição financeira ré, apontando para flagrante falha na prestação do serviço bancário apta a acarretar a sua responsabilização, reconhecendo a ilegitimidade dos descontos que incidiram sobre o benefício da parte autora, devendo ser devolvidas cada uma das parcelas descontadas indevidamente de seu benefício de prestação continuada à pessoa aposentada.

Diante da evidente natureza alimentar do benefício sobre o qual foram efetuados os descontos, voltada para garantia da subsistência da autora, tenho que os débitos geraram dissabor passível de ser indenizado a título de dano moral.

No que diz respeito ao dano moral, algumas considerações são necessárias. Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuírem a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, *Dano Moral*, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In *El Daño Moral*, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o

mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando, assim, que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o E. TJSP, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual

seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câmara, Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câmara, Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câmara, Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado em tais parâmetros, uma vez constatada a falha na segurança, a responsabilidade objetiva do banco pela reparação dos danos advindos da má prestação de seus serviços, é medida que se impõe, autorizando o acolhimento do pleito de indenização.

No que tange ao valor da indenização a título de dano moral, entendo por bem manter a indenização fixada pelo d. magistrado de primeiro grau no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), perfeitamente condizente aos princípios

da proporcionalidade e razoabilidade.

Referida verba extrapatrimonial deverá ser atualizada e acrescida de juros de mora conforme fixado na origem, uma vez que diante da falta de interposição de recurso pela parte autora, devem ser mantidos os termos da r. sentença (atualização desde a data do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação), em razão do princípio da vedação ao “*reformatio in pejus*” (atualização desde o arbitramento e juros de mora desde o evento danoso – Súmula nº 54 do C. STJ).

A repetição **em dobro** deve ser admitida, conforme bem reconhecido na r. sentença. Houve a modulação dos efeitos pelo C. Superior Tribunal de Justiça ao fixar a tese de que “*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo*” (conforme EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS Tema 929 STJ), e ao modular os efeitos da decisão, nos termos do artigo 927, §3º, do Código de Processo Civil, deixou claro que “(...) 29. Impõe-se modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão” (conforme AREsp 1.413.542 RS, DJe 30/03/21).

Da mesma forma, tais valores deverão ser atualizados e acrescidos de juros de mora conforme fixado na origem uma vez que diante da falta de interposição de recurso pela autora, devem ser mantidos os termos da r. sentença (atualização a partir de cada desconto e juros de mora de 1% ao mês desde a citação), em razão do princípio da vedação ao “*reformatio in pejus*” (atualização monetária e juros de mora desde o evento danoso – Súmula nº 54 do C. STJ).

Ratifica-se, portanto, a conclusão adotada pelo juízo de origem, pois encontra-se em perfeita sintonia com as provas colacionadas aos presentes autos.

Desprovido o recurso, arcará o requerido integralmente com custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que ficam agora majorados para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator