



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031975-14.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A, é apelado OSVALDO MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1031975-14.2023.8.26.0003
Apelante: Banco Itaú Consignado S.a
Apelado: Osvaldo Moreira
Foro e vara de origem: Foro Regional de Jabaquara/1ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DE FRAUDE. CONTRATO FÍSICO E CONTRATAÇÃO POR BIOMETRIA FACIAL. ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO DE VONTADE DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CONFIGURADO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais. O autor alegou descontos indevidos em seu benefício previdenciário decorrentes de empréstimos consignados que jamais contratou. A instituição financeira defendeu a regularidade dos contratos, sustentando que um deles foi assinado fisicamente e outros dois foram formalizados por meio de biometria facial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) a comprovação da contratação dos empréstimos consignados pelo autor; (ii) a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação do serviço; e (iii) a configuração do dano moral e a adequação do valor arbitrado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito de suas operações, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, sendo seu ônus comprovar a autenticidade da contratação.

4. Quanto ao contrato físico, a instituição financeira limitou-se a afirmar que a assinatura conferia com os documentos do autor, sem, contudo, produzir a prova pericial grafotécnica necessária para comprovação da autenticidade da assinatura.

5. Em relação aos contratos firmados por biometria facial, a mera imagem do autor capturada pelo banco não é suficiente para comprovar a manifestação inequívoca de sua vontade, sendo necessária cautela na verificação da identidade do contratante. A ausência dessa comprovação gera a nulidade dos contratos.

6. O dano moral resta configurado, pois a cobrança indevida decorrente de fraude bancária viola direitos da personalidade, gerando prejuízo ao consumidor. O valor fixado em R\$ 5.000,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em contratos bancários, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ.

A mera alegação de regularidade do contrato não afasta o ônus do banco de comprovar a autenticidade da contratação, sendo inválido o contrato quando não demonstrada a manifestação de

vontade do consumidor.

Empréstimos consignados contratados por biometria facial exigem comprovação da identidade do contratante de forma inequívoca, não sendo suficiente a simples captura de imagem.

O dano moral é devido quando há desconto indevido de valores do benefício previdenciário do consumidor por conta de fraude bancária, sendo razoável a fixação em R\$ 5.000,00 no caso concreto.

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 85, §2º; 355, I; 370 e 371; CDC, arts. 2º, 3º, caput, 6º, VIII, e 14; MP nº 2.200/2001, art. 10, §2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011, DJe 12/09/2011; TJSP, Apelação Cível nº 1001855-46.2020.8.26.0438, Rel. Des. Hélio Nogueira, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 26/03/2021; TJSP, Apelação Cível nº 1033320-31.2023.8.26.0224, Rel. Ernani Desco Filho, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 20/06/2024.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso quanto a falha na prestação de seus serviços já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"OSVALDO MOREIRA ingressou com AÇÃO DE DECLARATÓRIA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA em face de BANCO ITAU CONSIGNADO S.A., alegando, em síntese, que alegando, em síntese, que há empréstimo consignado sendo descontado do benefício de sua aposentadoria, mas sustenta que nunca assinou qualquer contrato. Requereu a declaração de inexistência do contrato fraudulento, a devolução dos valores descontados em dobro e indenização por danos morais.

Deferidos os benefícios da Assistência Judiciária Gratuita e indeferida a tutela pretendida às fls. 47.

Citado, o Requerido apresentou contestação às fls. 53/78 alegando, preliminarmente, prescrição trienal e ausência de pretensão resistida. No mérito, sustentou, em síntese, que o débito em questão partiu da livre vontade das partes, tendo o autor concordado com os descontos realizados ao assinar o contrato. Afirmar que a assinatura constante do contrato físico firmado é idêntica aos documentos acostados à inicial. Em relação aos empréstimos digitais, alega que houve a contratação através de link criptografado encaminhado à parte autora, dando seus aceites a cada etapa da trilha de contratação. Alega a inexistência de danos. Pugna pela improcedência da ação.

Intimada, a parte autora apresentou réplica às fls. 272/318.

Decisão saneadora às fls. 323/325, determinando a produção de prova pericial grafotécnica.

Devidamente intimado para providenciar o necessário para a efetivação da perícia, o réu não recolheu as custas (fls. 343).

É o RELATÓRIO.

DECIDO.

A ação é parcialmente procedente.

Plenamente aplicável o Código de Defesa do Consumidor na espécie dos autos, uma vez que se trata de relação de consumo, configurando-se o requerido como fornecedor, consoante definição contida no artigo 3º, caput, e o autor como consumidor, conforme disposto no artigo 2º da

Lei nº 8.080/90.

O artigo 14 do CDC, Lei nº 8.078/90, estabelece a responsabilidade do fornecedor do serviço por defeitos relativos à prestação do serviço, sendo certo que o do § 3º exclui a responsabilidade do fornecedor quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou quando a culpa pelo evento for do consumidor ou de terceiro.

Tratando-se de relação de consumo, incide, in casu, a inversão do ônus da prova prevista no inciso VIII do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, de modo que incumbia ao réu provar suas alegações no sentido que inexistiu o defeito alegado, o que não logrou fazer.

Em relação ao contrato físico de nº 620401686.

A instituição financeira limita-se a afirmar que não há irregularidades nos contratos, afirma que a assinatura constante nos documentos dos autos corresponde à mesma constante no documento da contratação.

É certo que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, a própria instituição financeira desistiu da perícia técnica, deixando, pois, de efetuar a demonstração da autenticidade dos documentos.

De rigor, pois, o acolhimento do pedido de declaração da inexigibilidade dos débitos e a devolução dos valores descontados da conta do autor, se existentes, a título de danos materiais.

Em relação aos contratos de nº 0050009059220221014C e nº 648734285.

Ressalte-se que em face da especificidade da operação (aceite da proposta por biometria), seja pela simples imagem da parte autora capturada pelo réu, seja porque não é possível identificar o titular do aparelho móvel utilizado para a realização da operação, tem-se que inexistem elementos suficientes que corroborem a contratação do empréstimo pelo autor, notadamente a sua manifestação de vontade em contratar. O fato é que o réu não comprovou que o autor quis, de forma inequívoca, celebrar o contrato por meio de "biometria facial".

Nesse sentido:

"Apelação Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais Improcedência Contratação de empréstimo consignado negada pelo demandante Existência e legitimidade desta contratação não evidenciada, tendo em vista a fragilidade da prova produzida pelo réu Contratação que se deu mediante assinatura eletrônica e selfie Autor que é pessoa idosa, simples e que sequer sabe utilizar os meios tecnológicos Impossibilidade da obrigação ter sido contraída pelo demandante Declaração de inexigibilidade da dívida é medida de rigor Restituição de forma simples dos valores descontados indevidamente se mostra cabível Não há que se falar em restituição em dobro, diante da ausência de má-fé da instituição financeira Dano moral Ocorrência configurada Demandante que faz jus à reparação deste dano Montante que comporta ser fixado em R\$ 5.000,00 e não na quantia requerida pelo autor Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade Procedência parcial da ação é medida de rigor Recurso parcialmente provido". (TJSP; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14a Câmara de Direito Privado ; Foro de Lins - 1a Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2021; Data de Registro: 15/12/2021) (grifei)

"Ação declaratória de inexistência de relação contratual com indenização por danos morais. Fraude bancária. Biometria facial. Empréstimo realizado por meio de "selfie" gerada do aparelho celular do terceiro fraudador. Ausência de declaração de vontade do consumidor. Negócio jurídico inválido. Danos morais configurados. Recurso parcialmente provido". (Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22a Câmara de Direito Privado ; Foro de Ribeirão Preto - 10a Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2021; Data de Registro: 12/08/2021) (grifei) Entretanto, tal procedimento não é suficiente para comprovar a expressa manifestação de vontade da parte autora no caso em apreço, pois, ainda que a assinatura eletrônica por meio de biometria facial seja autorizada pelo artigo 10, § 2º, da Medida

Provisória nº 2.200/2001, "não há como se desconsiderar a parte final de referido dispositivo legal que é claro ao condicionar tal reconhecimento com a expressão" desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento". A autora, no caso, vem justamente afirmar não ter realizado a operação e, nessas condições, forçoso é o reconhecimento de que a própria validade e aceitação integram os pontos controvertidos na presente demanda" (TJSP, Apelação Cível nº 1001855-46.2020.8.26.0438, 23ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Hélio Nogueira, j. 26.03.2021).(grifei)

Por essa razão, resta comprovada a falha na prestação dos serviços em virtude da contratação de empréstimo em nome do autor, sem as cautelas de segurança de praxe para a confirmação da titularidade de sua realização. Igualmente, em decorrência lógica, comprova-se a existência de nexos causal entre a falha no serviço e os danos suportados pela autora, a ensejar a responsabilidade civil do réu.

Contudo, não obstante a constatação de fraude, não há que se falar em repetição em dobro dos valores cobrados de forma indevida do autor. Isto porque, não restou demonstrado que o

banco réu agiu de má-fé ao permitir as transações contestadas, razão pela qual os valores

descontados de sua conta deverão ser restituídos de forma simples.

Em relação ao dano moral, a cobrança indevida, por si só, não configura dano indenizável. Entretanto, no caso dos autos, restou demonstrado que as dívidas foram oriundas de fraude, o que gera invariável prejuízo a direitos da personalidade do vitimado.

A existência de contrato falso, assim como a cobrança nele fundada, ocasiona violação aos direitos da personalidade do indivíduo que, sem qualquer justificativa, passa a ser indevidamente cobrado por contrato que nunca assinou, daí decorrendo indenização por danos morais.

No mais, a responsabilidade do requerido é manifesta, na medida em que não tomou cautelas mínimas para a certificação da autenticidade do documento, destacando-se que responde objetivamente pelo dano suportado em razão de fraudes, por força do risco da atividade bancária.

Destaca-se que o C. Superior Tribunal de Justiça, em sede de julgamento de recursos repetitivos, para efeitos do art. 543-C do CPC/73, fixou a seguinte tese vinculante: "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". (REsp 1199782/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/08/2011, DJe 12/09/2011).

Posteriormente, a Súmula 479 da Corte Superior sepultou o debate, enunciando que: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Em relação ao quantum, nas ações de indenização por dano moral, cabe ao juiz avaliar e sopesar a dor do lesado, a fim de lhe propiciar a mais adequada e justa compensação material. Ao fixar o valor da reparação, contudo, deve se atentar para que referido valor não seja tão alto, a ponto de tornar-se instrumento de vingança ou enriquecimento sem causa do prejudicado, nem tão baixo de maneira a se mostrar indiferente à capacidade de pagamento do ofensor.

O valor da condenação tem efeito reparatório ou compensatório à vítima (reparar ou compensar a dor sofrida) e também de desestímulo ao agente (para que o réu não cometa outros fatos desta natureza). "A lei não fixa valores ou critérios para a quantificação do dano moral. A indenização, entretanto, deve ter assento na regra do artigo 944 do Código Civil. Por isso, o STJ tem orientado que o valor de reparação do dano moral deve ser arbitrado em montante que desestime o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido para a vítima". (AgInt

no AREsp 809.771/RS, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 01/03/2018, DJe 09/03/2018).

À luz das circunstâncias do caso concreto, entendo suficiente a indenização no valor de R\$5.000,00.

Diante do exposto e pelo mais que dos autos consta, nos termos do art. 487, I, do CPC, com resolução de mérito, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com o fim de: 1) DECLARAR, inexigível os débitos referentes aos contratos nº 648734285; nº 0050009059220221014C; e nº 620401686. 2) CONDENAR o requerido a pagar à parte Autora, de forma simples, a título de danos materiais, as parcelas já descontadas de forma indevida em seu benefício de aposentadoria, bem como aquelas parcelas que se venceram no curso da lide até a efetiva inexigibilidade, corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso, computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. 3) CONDENAR a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em danos morais, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o presente arbitramento (Súmula 362, STJ), computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.

Por força da natureza dúplice da ação, DECLARO exigível o valor depositado em conta corrente da autora (fls. 79 e 82), que deverá ser restituído ao banco e corrigido de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça desde a data do depósito em conta até a data do efetivo pagamento, computando-se juros legais a partir da citação.

Ressalvo a possibilidade do réu, se for o caso, inaugurar cumprimento de sentença para a execução do débito em debate.

Eventual cumprimento de sentença deverá efetuar o abatimento do crédito reconhecido à parte adversa, a título de compensação (art. 368 e ss. CC).

Em face da sucumbência experimentada, arcará o requerido com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do(s) patrono(s) da autora, que fixo em 20% sobre o valor da condenação, incluindo o valor declarado inexigível, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.

Havendo recurso de apelação, intime-se a parte contrária para contrarrazões e, na sequência, remetam-se os autos ao E. TJSP.

Transitada em julgado a presente, remetam-se os autos ao Arquivo.

P.R.I.C."

Apenas acrescento que, no caso dos autos, era de todo desnecessária a dilação probatória e admissível o julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I, do CPC, isso porque, diante da negativa do autor de assinatura do contrato, imprescindível a realização da prova pericial, cujo ônus de produção o réu não se desincumbiu.

Por fim, ressalta-se que o magistrado é o destinatário da prova, cabendo a ele a ponderação quanto aos elementos que esclarecem a verdade dos fatos, decidindo a controvérsia conforme seu livre convencimento motivado, em atenção à persuasão racional (artigos 370 e 371, do CPC).

Nestes termos, regular o julgamento do feito no estado do processo, já que inexistente o alegado cerceamento de defesa.

Quanto ao termo inicial dos juros de mora incidente sobre o dano material,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não procede a insurgência do réu (fls. 394, item III), pois corretamente fixado a partir da citação.

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

Pela sucumbência, arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que ficam mantidas em 20% do valor da condenação de acordo com os critérios do art. 85, §2º do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora