



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000286248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001232-17.2023.8.26.0360, da Comarca de Mococa, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado ELZA DE FÁTIMA FERREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1937

Apelação Cível nº 1001232-17.2023.8.26.0360

Apelante: BANCO PAN S.A

Apelada: Elza de Fátima Ferreira de Souza

Comarca: Mococa

Juiz(a): Gustavo de Castro Campos

CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com restituição em dobro e danos morais. Sentença de procedência. Insurgência da parte ré. Acolhimento em parte. Negativa de contratação. Banco não se desincumbiu de comprovar a regularidade da contratação dos empréstimos. Responsabilidade objetiva do fornecedor. Declaração de Inexigibilidade. Não verificada a validade de Contrato Digital. A compensação dos valores efetivamente recebidos pela autora deve ser analisada em fase de liquidação de sentença. A repetição em dobro dos valores cobrados indevidamente exige comprovação de má-fé, inexistente no caso concreto. Restituição Simples. Danos Morais não configurados. Ausência de má-fé da parte autora. Reforma parcial da sentença. Recurso do banco réu parcialmente provido.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 503/506, cujo relatório se adota, que em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com danos morais e materiais, julgou a ação nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados nesta demanda, extinguindo o feito com resolução de mérito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, e, por conseguinte: (a) DECLARO a inexigibilidade dos contratos de nº 332581622-5 e 341011981-6; (b) DETERMINO que a parte autora restitua os*

valores que foram creditados em sua conta pela instituição financeira em razão dos contratos em questão, sendo que os valores deverão ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP; (c) CONDENO a parte ré a restituir, em dobro, os valores cobrados em razão do contrato ora declarado inexigível, quantia que deverá ser corrigida pela Tabela Prática do TJSP a partir do desembolso e com acréscimo de juros de mora de 1% a partir da citação; (d) CONDENO o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, valor que deverá ser corrigido a contar do arbitramento e com acréscimo de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Eventual compensação entre os valores deverá ser objeto de discussão e análise em sede de cumprimento de sentença. CONDENO a parte requerida, solidariamente, ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, a teor do disposto no art. 85, § 2º do Código de Processo Civil”.

Inconformado, apela o banco réu a fls. 509/533. O banco defende a validade do contrato digital (nº 341011981-6), realizado com biometria facial, e a autonomia entre os contratos, afirmando que o contrato físico (nº 332581622-5) foi considerado fraudulento. Alega que a consumidora aceitou o contrato digital, recebeu os valores e não exerceu o direito de arrependimento. Pede a reforma da sentença, a validação do contrato digital, a redução ou exclusão da condenação, a restituição simples dos valores, a compensação pelos valores recebidos e a condenação da consumidora por litigância de má-fé. Preparo a fls. 534.

Contrarrazões a fls. 542/573.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A presente apelação foi distribuída a este relator em 22 de agosto de 2024, nos termos da Portaria 10454/2024.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória e condenatória à repetição de indébito, proposta por

Elza de Fátima Ferreira de Souza contra o Banco Pan S/A, narrando em síntese, que foram realizados contratos de empréstimo consignado de numerações 332581622-5 e 341011981-6 sem o seu consentimento, razão pela qual deduziu pedidos declaratório de inexistência do débito e condenatório à restituição do indébito, em dobro, e de ressarcimento dos danos morais, em valor equivalente a R\$ 15.000,00.

Sobreveio sentença de procedência.

O apelo do banco réu merece parcial acolhimento.

Considerando o contrato digital, há que se reconhecer que os avanços tecnológicos têm permitido sua ampla aceitação jurídica, desde que sejam observados requisitos como consentimento expresso, segurança na identificação do contratante e clareza nos termos contratuais. Nesse caso, o uso da biometria facial aumenta a presunção de validade, desde que não haja prova de eventual fraude ou erro. Todavia, a autonomia entre os contratos não exime o banco do dever de prevenir práticas fraudulentas na celebração de negócios jurídicos.

No caso concreto, não demonstrada a regular pactuação acerca do serviço objeto da controvérsia, o banco réu não se desincumbiu do ônus que lhe competia, comportando a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes e a restituição do que fora descontado indevidamente do benefício previdenciário da parte apelada.

Todavia, no que tange ao pedido de restituição em dobro, sobreleva ressaltar que o STJ fixou tese jurídica pela Corte Especial sobre o assunto, no julgamento dos EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS, no sentido de que *"a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo"*, destacando-se, contudo, que foram modulados os efeitos da decisão para que o entendimento

fixado quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do acórdão, ou seja, 30 de março de 2021.

Nesta esteira, prevalece o entendimento de que, para haver devolução em dobro, nos termos do art. 42 CDC, a conduta do fornecedor deve violar a boa-fé objetiva, de forma que ao fornecedor caberá o ônus de demonstrar o engano justificável e de uma ação adequada à boa-fé objetiva:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. JUROS REMUNERATÓRIOS. COBRANÇA DE TARIFAS DE CADASTRO, DE REGISTRO DE CONTRATO E AVALIAÇÃO DO BEM. ABUSIVIDADE NÃO CARACTERIZADA. ACÓRDÃO ESTADUAL EM TOTAL SINTONIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTE TRIBUNAL SUPERIOR. SÚMULA 83/STJ. DEVOLUÇÃO EM DOBRO INDEVIDA. AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. PRECEDENTES. AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. 1. A jurisprudência pacífica desta Corte Superior é no sentido de ser possível, de forma excepcional, a revisão da taxa de juros remuneratórios prevista em contratos de mútuo, sobre os quais incide a legislação consumerista, desde que a abusividade fique cabalmente demonstrada, mediante a colocação do consumidor em desvantagem exagerada (art. 51, §1º, do CDC), de acordo com as peculiaridades do julgamento em questão. 2. A Corte de origem afastou a natureza abusiva dos juros remuneratórios pactuados, considerando que, na espécie, a taxa cobrança não foi significativamente mais elevada do que a de mercado. Reverte tal conclusão demandaria reexame de matéria fática, inviável em recurso especial, nos termos das Súmulas 5 e 7/STJ. 3. Tendo o Tribunal local concluído pela inexistência de abusividade atinente às tarifas de registro e de avaliação do bem, o acolhimento da pretensão recursal também demandaria o revolvimento do acervo fático-probatório dos autos e a análise e interpretação de cláusulas contratuais, o que se mostra impossível ante a natureza excepcional da via eleita, conforme enunciado das Súmulas n. 5 e 7 do Superior Tribunal de Justiça. 4. Em relação à repetição em dobro de valores, o julgado estadual está em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que firmou o entendimento de que a repetição em dobro do indébito pressupõe a existência de pagamento indevido juntamente com a má-fé do credor, o que não ocorreu na

espécie. 5. Agravo interno improvido. (AgInt no AREsp n. 2.496.313/GO, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/8/2024, DJe de 23/8/2024. Grifo nosso).

Ante a responsabilidade objetiva do banco em arcar com o prejuízo decorrente de falha na segurança do serviço, por força do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da 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*”), malgrado tenha havido cobrança dos valores pela instituição financeira, apura-se dos autos que há possibilidade de que a contratação tenha sido originada por ato de terceiro, mediante falsificação da assinatura do autor, de modo a afastar a má-fé do banco ao cobrar as operações posteriormente contestadas pelo consumidor. Portanto, é caso de revisão da sentença para determinar a devolução simples das quantias, ressalvados a correção monetária e os juros de mora incidentes.

Neste sentido:

CERCEAMENTO DE DEFESA - Julgamento antecipado da lide - Hipótese em que a causa já se encontrava madura para a apreciação de seu mérito, não se admitindo a produção de provas inúteis ou meramente protelatórias - Cerceamento incorrente - PRELIMINAR AFASTADA. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA - Empréstimos e transferência bancária não reconhecido pela autora - Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Parcial cabimento - Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador - Elementos dos autos que, contudo, denotam que as movimentações realizadas na conta da autora, realizadas em curto lapso temporal, destoavam de seu perfil - Fraude perpetrada por terceiros que não elide a responsabilidade da instituição financeira - Inteligência da Súmula nº 479, do C. STJ - Instituição financeira que não

*demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) - Reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade dos débitos - **Devolução de valores descontados que, contudo, deve ser feita de forma simples, e não em dobro, ante a ausência de má-fé por parte da instituição financeira ré** - Dano moral não configurado - Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1035512-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024. (grifo nosso).*

No tocante aos danos morais, o apelo do banco merece acolhimento. O dano moral caracteriza-se por repercussões de natureza extrapatrimonial decorrentes de condutas ofensivas, manifestando-se em consequências que impactem o âmbito social, familiar, econômico ou comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se À natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois

somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

No presente caso, não se evidenciou prova suficiente de que a cobrança indevida tenha causado efetivo abalo à dignidade ou sofrimento capaz de justificar a reparação por danos morais, sendo necessário afastar essa condenação em respeito aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Frise-se ainda que, embora não tenha sido comprovada a contratação dos empréstimos consignados em nome da parte autora, não houve negativação de seu nome ou cobrança vexatória, não incorrendo em prejuízo de ordem extrapatrimonial.

A jurisprudência bandeirante segue este entendimento:

APELAÇÃO – "AÇÃO DE NULIDADE/ANULABILIDADE

DE CONTRATO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS" – Descontos em benefício previdenciário da autora, decorrentes de empréstimos (cartão de crédito consignado) que afirma desconhecer - Laudo pericial – Assinaturas falsas - Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora - Devida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo não comprovados - Necessário o retorno das partes, ao "status quo ante" - Devida a devolução, ao réu, quanto aos valores, indevidamente, creditados na conta da autora, bem como, a devolução, de forma simples, à autora, de eventuais valores descontados dos proventos da aposentadoria, pelo réu - Danos morais - Inocorrência - Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1003084-75.2023.8.26.0037; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).

Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Empréstimo consignado. Declaração de inexistência de relação jurídica com relação ao contrato impugnado. Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da autora. Ausência de elementos aptos a ensejar o afastamento da boa-fé objetiva. Restituição simples. Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002253-15.2021.8.26.0484; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. RECURSO DO BANCO RÉU. Pleito de reforma da decisão para improcedência total da demanda ou, subsidiariamente, minoração da indenização por danos morais. CABIMENTO PARCIAL: Confirmação da relação consumerista, legitimidade passiva da instituição financeira e aplicação das normas do CDC. Ausência de comprovação da autorização da autora para os descontos automáticos e falha na prestação dos serviços pelo banco. Inexigibilidade

do contrato bem reconhecida. Repetição do indébito de forma simples por ausência de má-fé comprovada. Contudo, ausência de dano moral configurado. Meras chateações e desconfortos não configuram dano moral indenizável. Inexistência de inscrição da autora em cadastros de inadimplentes ou de danos psíquicos significativos. Sentença reformada em parte. RECURSO DA AUTORA: Pleito de majoração da indenização por danos morais. PREJUDICADO: O recurso do réu é provido para afastar a condenação por danos morais, o que torna prejudicada a análise do recurso da autora. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO. (TJSP; Apelação Cível 1007523-72.2023.8.26.0541; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 3ª Vara; Data do Julgamento: 21/06/2024; Data de Registro: 21/06/2024)

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

O banco requereu a compensação dos valores que foram creditados na conta da autora, tendo em vista que ela efetivamente os recebeu. É razoável afirmar que, no cumprimento da sentença, eventual compensação deve ser analisada de forma pormenorizada, para garantir o equilíbrio das obrigações entre as partes. A restituição dos valores ao banco, caso configurado o uso legítimo do montante pela autora, deve ser apurada em fase de liquidação, evitando-se enriquecimento sem causa, conforme decidido na sentença.

Por fim, o banco requereu a condenação da autora por litigância de má-fé, alegando que ela teria agido de forma dolosa. No entanto, não há nos autos elementos que comprovem que a autora agiu com intenção de prejudicar ou alterar a verdade dos fatos. Logo, não há fundamento para acolher tal pedido.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do banco réu, reformando-se a sentença hostilizada para julgar parcialmente procedentes os pedidos da parta autoras. Fica mantida a declaração de invalidade dos

contratos discutidos. Contudo, determino a devolução simples dos valores cobrados, devidamente corrigidos e acrescidos de juros de mora, e afasto a condenação por danos morais. Em razão da sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento de custas e despesas, bem como ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da parte contrária, que arbitro em 15% do valor da causa, devido pelo autor, ressalvada a gratuidade judiciária, e em 15% do valor da condenação, devido pela parte ré.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator