



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000287242

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014634-21.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelada MARIA APARECIDA GOMES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 20ª Câmara de Direito Privado 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 24 de março de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 2603 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1014634-21.2023.8.26.0020
Comarca: Capital - Foro Regional XII – Nossa Senhora Do Ó - 2ª Vara Cível
Juiz 1ª Instância: Daiane Thaís Souto Oliva de Souza
Apelante: Banco C6 Consignado S.A.
Apelada: Maria Aparecida Gomes de Oliveira

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ÔNUS DA PROVA DA AUTENTICIDADE DA ASSINATURA DIGITAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO PELO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta por Banco C6 Consignado S.A. contra sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais e materiais ajuizada por Maria Aparecida Gomes de Oliveira, declarando a inexistência de contratos de empréstimo consignado firmado em seu nome e condenando o banco à restituição dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 13.200,00. O banco alega a regularidade dos contratos, a excludente de responsabilidade por ato de terceiro e a inexistência de danos morais, pleiteando a reforma da sentença ou, subsidiariamente, a redução do quantum indenizatório.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira comprovou a regularidade da contratação do empréstimo consignado e se há responsabilidade pelos danos materiais e morais alegados pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Nos termos do Tema 1.061 do STJ, havendo impugnação da autenticidade da assinatura digital pelo consumidor, incumbe à instituição financeira o ônus da prova da regularidade da contratação. A impugnação da autenticidade da assinatura digital impede a presunção de validade do documento, exigindo prova pericial ou outro meio idôneo para sua comprovação. O banco apelante não se desincumbiu do ônus probatório, pois, mesmo intimado, não requereu perícia técnica, não comprovando a autenticidade da assinatura e a manifestação de vontade da autora. A presença de intermediário na contratação de

um empréstimo supostamente realizado diretamente pelo aplicativo bancário gera dúvidas sobre a regularidade da transação e reforça a tese de fraude. Constatam erros grosseiros nas Cédulas de Crédito Bancário impugnadas, o que denota a negligência do banco em autorizar a contratação. A responsabilidade da instituição financeira decorre da teoria do risco do empreendimento, sendo objetiva nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, que prevê a responsabilização dos bancos por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. O dano moral é caracterizado pelo impacto negativo na esfera pessoal da autora, que teve descontos indevidos sobre verba alimentar, sendo justificada a condenação indenizatória. O quantum indenizatório deve ser reduzido para R\$ 6.000,00, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como a jurisprudência da Corte em casos similares. Os juros de mora incidem desde a citação, conforme a Súmula 54 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 6.000,00, mantendo-se os demais termos da sentença.

Tese de julgamento: "1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes ocorridas no âmbito de suas operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. Havendo impugnação da autenticidade da assinatura digital, o ônus da prova da regularidade da contratação recai sobre o banco, nos termos do Tema 1.061 do STJ. 3. A ausência de prova da autenticidade do contrato leva à declaração de inexistência da relação jurídica e à inexigibilidade dos valores descontados. 4. O dano moral decorre da indevida retenção de valores sobre verba alimentar, justificando a condenação indenizatória, cujo quantum deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade".

Legislação e Jurisprudência relevantes citadas.

Legislação: CDC, art. 14; CPC, art. 429, II;

Jurisprudência: STJ, Tema 1.061; STJ, REsp nº 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi. Súmulas 54 e 479 do STJ.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 246/269) interposto por Banco C6 Consignado S.A. contra a r. sentença proferida às fls. 213/218, a qual julgou procedentes os pedidos formulados por Maria Aparecida Gomes de Oliveira na ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais e materiais, ajuizada em face do banco apelante, nos seguintes termos “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na petição inicial, com fundamento no artigo 487, I, do CPC, para o fim de: a) DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre a autora e, nos termos da fundamentação supra, que passa a integrar este dispositivo para os fins de direito, com o consequente cancelamento da contratação entre as partes; b) CONDENAR o réu a restituir à autora os valores descontados do seu benefício previdenciário, corrigidos monetariamente desde o efetivo desembolso e acrescido de juros legais de 1% ao mês a partir da data da citação; c) CONDENAR o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 13.200,00 (treze mil e duzentos reais), corrigidos monetariamente a contar da publicação desta, pela tabela prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, e acrescidos de juros de 1% ao mês, estes devidos da citação. Condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de sucumbência que fixo em 10% do valor da condenação”.

Foram opostos embargos de declaração, pela parte apelante, rejeitados pela r. decisão de fls. 242/243.

Em apelação, alega, em síntese, **(i)** existência e validade do negócio jurídico, confirmado por biometria facial; **(ii)** disponibilização de crédito em conta bancária da apelada; **(iii)** laudo técnico idôneo com demonstração de regularidade da contratação digital; **(iv)** excludente de responsabilidade civil objetiva, por ato de terceiro; **(v)** danos morais não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

caracterizados; **(vi)** necessidade de redução do *quantum* indenizatório a título de danos morais; **(vii)** aplicabilidade da súmula 362 do STJ, para o termo inicial dos juros de mora; **(viii)** ausência de danos materiais.

Pretende a reforma da r. sentença para que a ação seja julgada improcedente. Subsidiariamente, pretende a redução do valor de indenização a título de danos morais.

Recurso respondido, às fls. 276/280.

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Houve oposição ao julgamento virtual, à folha 291.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. danos morais e materiais, tendo a apelada noticiado que, no dia 12 de junho de 2023, foi surpreendida com um depósito em sua conta corrente no valor de R\$ 20.109,99 e, tendo entrado em contato com o banco para saber a origem do valor, foi informada que era decorrente de dois empréstimos consignados feitos em seu nome. Alega que, no mesmo dia, recebeu uma

ligação de uma pessoa questionando se ela havia realizado os empréstimos. Ao negar a transação, a apelada foi instruída a devolver os valores em nome de uma consultoria, o que foi feito por ela. Alega ter sido vítima de um golpe chamado de “golpe do empréstimo consignado”. Alega que transferiu todo o dinheiro do empréstimo e ainda tem as parcelas sendo debitadas por 84 meses no valor de R\$ 518,00. Postulou a declaração de inexistência dos débitos em razão de fraude, com a devolução dos valores já debitados, assim como a condenação do banco apelante em indenização por danos morais de R\$ 13.200,00.

Em contestação, o banco apelante suscitou preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, alegou que a apelada firmou com o banco dois contratos de empréstimo consignado, através de assinatura eletrônica por meio de biometria facial, forneceu seus documentos pessoais e realizou os aceites necessários das diversas etapas da contratação, e, por fim, recebeu em sua conta o valor integral contratado. Alega que a apelada não realizou qualquer contato com a instituição financeira para solicitar o cancelamento do contrato e devolução dos valores. Aduz que o procedimento do C6 é amplamente seguro, havendo prova de vida através de "selfie" produzida pela apelada, inclusive com a movimentação de seu rosto para que não possa ser usada uma foto por eventuais fraudadores. O empréstimo somente foi concretizado após o fornecimento dos dados pessoais e bancários, aceites e a biometria facial. Ausência de vício de consentimento ou prática irregular e, por consequência, não há dano moral a ser indenizado ou, ainda, devolução de valores debitados do benefício previdenciário da apelada. Posicionou-se pela improcedência.

Sobreveio a r. sentença de procedência, contra a qual se insurge a parte apelante.

A controvérsia central está na existência e validade das Cédulas de Crédito Bancário nº 90125662604 e nº 90125662474, assinadas eletronicamente, por meio de biometria facial.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Houve apresentação das cédulas de crédito bancário, pelo banco apelante, sendo que a apelada, em réplica, impugnou sua autenticidade, por terem sido firmados em fraude, por correspondente jurídico do banco apelante.

Pela r. decisão saneadora, de fls. 206/207, as partes foram intimadas a indicar as provas que pretendiam produzir. Em sua manifestação de fls. 210/11, o banco apelante dispensou a produção de demais provas.

No caso dos autos, aplica-se a tese fixada pelo Tema 1.061/STJ: "havendo impugnação da autenticidade da assinatura constante de contrato bancário por parte do consumidor, caberá à instituição financeira o ônus de provar sua autenticidade, mediante perícia grafotécnica ou outro meio de prova".

Com a impugnação da autenticidade da assinatura digital, cessa a fé do documento e é imputado à instituição financeira o ônus processual de confirmar sua validade (Tema 1.061/STJ).

É o que dispõe o art. 429, II do CPC:

"Art. 429. Incumbe o ônus da prova quando:
(...) II - se tratar de impugnação da autenticidade, à parte que produziu o documento."

Se o Banco não se desincumbiu de seu ônus probatório

e a prova técnica, pela qual não se interessou, era imprescindível e não poderia ser suprida por qualquer outra, tem-se que ele não provou a origem lícita negócio jurídico impugnado.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. REFORMA. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E CONDENAÇÃO EM DANO MORAL. I. CASO EM EXAME Trata-se de recurso de apelação interposto por Nathalia Lemos Bardelotti contra a sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito e reparação de danos morais em face de Banco do Brasil S.A. A apelante alega a inexistência de contrato válido que originou o débito negativado e requer a reforma da sentença. ii. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão central é a existência e validade do contrato de cartão de crédito que originou a negativação do nome da apelante. Discute-se: (i) a validade da assinatura eletrônica do contrato; (ii) a prova da contratação do cartão; (iii) a caracterização de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR Banco réu, apesar de intimado, dispensou a produção de prova pericial, contentando-se com os documentos constantes dos autos, com requerimento de julgamento antecipado da lide. Ausência de demonstração de existência e validade do negócio jurídico. Tema 1.061/STJ. Ônus probatório, do banco, de comprovar a autenticidade da assinatura do contrato, do qual não se desincumbiu. Inconsistências de datas nos documentos apresentados pelo banco, produzidos

unilateralmente. Ausência de comprovação de envio do cartão de crédito à residência da apelante. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Dever de indenizar configurado. Em se tratando de inscrição negativa em cadastro de inadimplentes, o dano é gerado é "in re ipsa". Valor de indenização fixado em R\$ 3.000,00, em harmonia com a regra do art. 944 do Código Civil. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para declarar a inexistência do débito e condenar o banco a pagar R\$ 3.000,00 a título de danos morais. Inversão do ônus de sucumbência, com majoração de honorários recursais. Tese de julgamento: "1. É responsabilidade do banco provar a validade do contrato impugnado. 2. A negativação indevida gera direito à reparação por danos morais." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: Legislação: CDC, art. 14; CPC, art. 429; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência: STJ, Tema 1.061, REsp 1495920 DF. (TJSP; Apelação Cível 1019094-95.2024.8.26.0576; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2024; Data de Registro: 14/11/2024)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES RECÍPROCAS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS C/C PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. i. caso em exame Empréstimo consignado em benefício previdenciário, não reconhecido pela autora. Pedidos de declaração de inexistência da relação jurídica representada pelo contrato de empréstimo consignado, condenação do banco réu em indenização por danos

morais e repetição de indébito, na forma dobrada. Sentença de procedência. ii. questão em discussão Apelo do réu. Pretensão de reforma sob os fundamentos de (i) regularidade da contratação; (ii) inaplicabilidade da repetição de indébito na forma dobrada; (iii) inoccorrência de danos morais; (iv) necessidade de redução do quantum indenizatório; (v) juros de mora a partir do arbitramento. Recurso da autora. Pretensão à (i) majoração dos danos morais; (ii) juros de mora incidentes a partir do evento danoso. iii. razões de decidir Ausência de demonstração de regularidade da dívida contraída. Ônus probatório, do banco, de comprovar a autenticidade da assinatura do contrato, do qual não se desincumbiu. Perícia a atestar a falsidade da assinatura oposta no contrato. Dever de indenizar configurado. Em se tratando de descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, o dano gerado é "in re ipsa ". Valor arbitrado em primeiro grau (R\$ 8.000,00) que não comporta majoração, pois arbitrado segundo o princípio da razoabilidade e proporcionalidade. Condenação em repetição de indébito em dobro, porquanto presente má-fé do banco apelante. iv. dispositivo e tese Recurso da autora parcialmente provido, desprovido o do réu. Tese de julgamento: "Em se tratando de descontos indevidos em benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, o dano gerado é "in re ipsa" A indenização por danos morais deve observar a intensidade e extensão do dano, as características dos envolvidos, bem como a intensidade da culpa. _____ Jurisprudência relevante citada: Tema 1.061/STJ; AREsp 600.663/RS e 676.608/RS. Legislação: art. 944, CC; art. 429, II do CPC; arts. 14, § 1º e 42, parágrafo único, do CDC. (TJSP; Apelação Cível



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1099060-85.2021.8.26.0100; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024)

PROCESSO CIVIL – Cerceamento de defesa – Prova documental – Imposição do art. 489, II do CC – Banco apelante não se interessou pela produção da única prova cabível na espécie: perícia grafotécnica - Preliminar afeta ao mérito – Uma vez que o réu não se desinteressou pela prova, assumiu o risco de ser presumida a falsidade da assinatura. CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Empréstimo consignado - Descontos indevidos de valores em benefício previdenciário da autora por mútuo que ela desconhece – Inexistência de relação jurídica - Ônus da prova quanto à autenticidade das assinaturas competia ao réu – Art. 429, II, CPC – Banco que não demonstrou a origem lícita dos descontos de valores no benefício previdenciário da autora – Falha na prestação dos serviços bancários - Ilegalidade dos descontos de valores no benefício previdenciário da autora por força do suposto mútuo – Procedente a declaração de inexistência do contrato e inexigibilidade dos descontos - Dano moral configurado - Dano "in re ipsa" – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Autora não devolveu o valor que lhe fora indevidamente creditado, o que repercute na definição do "quantum" indenizatório Repetição de indébito – Admissibilidade - Devolução em dobro dos indébitos – Cabimento - Aplicação do entendimento do STJ firmado nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, de acordo com a modulação de efeitos determinada - Cobranças impugnadas tem fato

gerador posterior a 30-3-2021 – Montante condenatório será compensado com o valor creditado em conta corrente da autora – Sucumbência do réu que pagará as custas processuais e os honorários advocatícios de R\$ 1.500,00 – Inaplicabilidade da tabela da OAB prevista no § 8º-A do art. 85 do CPC. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1003924-93.2023.8.26.0002; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2019; Data de Registro: 10/09/2024)

Desse modo, ante a ausência de comprovação de existência e validade dos negócios jurídicos, a conclusão necessária é a da contratação em decorrência de falha na segurança do serviço prestado pelo banco, que é responsável pelos eventuais prejuízos suportados pelo consumidor. A situação encontra-se inserida no risco da atividade, sendo assim, certa a ilicitude da conduta da instituição financeira, que poderia adotar meio mais seguro nas suas operações.

Ademais, conforme bem observado pelo Juízo singular:

“(...) O réu não explica, por exemplo, a razão de, tendo a autora contratado, em tese, diretamente com o banco, tendo, conforme mencionado na contestação, “cumprido todas as etapas de verificação”, haver um intermediário denominado “WS Agenciamento de Serviços e Negócios Ltda.”. Qual o papel desse intermediário na negociação? Mais: para que a existência de um intermediário numa contratação que, em tese, é feita diretamente pelo próprio aplicativo do banco? Não é demais constar, ainda, que não há qualquer prova de que as mencionadas “selfies” tenham sido tiradas no momento

da contratação dos empréstimos. (...)”

Pertinentes os questionamentos (não resolvidos pelo banco) registrados pela Juíza *a quo*, **pois, em uma contratação de empréstimo via aplicativo bancário, não se compreende qual seria a razão da presença de intermediário**, o que reforça a conclusão de que estelionatários efetuaram o empréstimo, em nome da apelada, em uso de seus dados pessoais e conta bancária.

A versão dos fatos, pela inicial, afirma que a apelada não teria realizado diretamente o empréstimo, com a constatação do depósito em sua conta bancária.

Assim, não houve participação da vítima na contratação do empréstimo, de modo que não se exclui a responsabilidade civil do banco apelante.

Para que o banco pudesse afastar a versão da inicial, ou seja, demonstrar a existência de manifestação de vontade da apelada, era imprescindível a realização de perícia digital, não tendo feito qualquer requerimento neste sentido, apesar de intimado para tal finalidade.

A consequência processual é a confirmação dos fatos narrados pela inicial, com a conclusão de que o empréstimo realmente foi feito por estelionatários, os quais, posteriormente, teriam induzido a parte autora a realizar a “devolução” da quantia, para fins de cancelamento da transação.

A parte apelada comprovou, às fls. 16/19, o envio de mensagens pela suposta intermediadora da transação, tendo os estelionatários até mesmo informado o nome completo e o número de CPF da apelada, para gerar confiança na vítima.

Relevante destacar a alegação da apelada em réplica, de

que os contratos de empréstimo apresentam erros de digitação, número de celular não pertencente à apelada e informação errada de seu endereço residencial, tudo a concluir a contratação em fraude, por negligência do banco apelante na apuração de validade:

“(...) O Réu apresentou contratos de empréstimos falsos, firmado por correspondente jurídico deles, com erros de português, em um deles consta o nome da Autora MAMARIA nas fls. 50/65, nos dois contratos constam no endereço da residência de nº 3, o correto é 315, casa 1, sem comprovante de endereço, sem estado civil, e também o DDD errado consta 21 para São Paulo, o telefone 21 99572-7101 nunca pertenceu a Autora. (...)”

Deste modo, na peculiar situação dos autos, em que foram demonstrados elementos de fraude, conjugados com a falta de interesse do banco apelante em produzir prova técnica da legitimidade da manifestação de vontade, conclui-se pela realização das transações por ato exclusivo de terceiro, inserido no risco da atividade bancária.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/C DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação do autor. Autor que alega ter sido vítima de golpe, recebendo ligação de pessoa identificada como preposto do Banco réu, questionando sobre contratação de empréstimo e envio de boletos para devolução de valores. Ré que somente alegou que o contrato de empréstimo foi realizado via mobile banking. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo da correntista.

Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária. Responsabilidade objetiva não afastada. Dever de restituição integral dos valores descontados a título de parcelas do empréstimo. DANOS MORAIS. Ocorrência. Situação que extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Indenização que foi fixada conforme os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Juros de mora e correção monetária que devem incidir a partir da fixação. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010372-39.2023.8.26.0566; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024 - destaquei)

Por força do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

No mesmo sentido, é o teor da Súmula 479 do STJ:

“Súmula 479 do STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Assim, por ser a conduta descrita na inicial qualificada como fraude, assim como por restar afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados.

Logo, era mesmo de rigor a declaração de inexistência da relação jurídica entre as partes, com a consequente inexigibilidade dos valores indevidamente descontados, relativos às Cédulas de Crédito Bancário nº 90125662604 e nº 90125662474, porquanto as regras processuais de distribuição do ônus da prova não podem ser ignoradas para o julgamento da ação.

Com relação aos danos morais, não se pode ignorar que a averbação em benefício previdenciário de contrato de empréstimo objeto de fraude pode causar os alegados danos morais, pela sensação de impotência causada à pessoa que percebe sua, já debilitada, renda diminuída por empréstimo que não solicitou.

Ademais, o instituto do dano moral indenizável não tem somente a função compensadora da vítima, como também a pedagógica ao infrator.

Verificada a negligência do banco réu, na averiguação da transação que autorizou (ato ilícito), o abalo psíquico potencial que os descontos ilegais podem causar (dano), constata-se a relação de causalidade e autoriza-se a condenação reparatória dos danos morais experimentados.

Neste sentido, já decidiu essa C. Câmara:

PROCESSO – Falta de interesse recursal quanto à pretensão da parte apelante de que a parte apelada "seja concedido da mesma maneira o benefício da gratuidade da justiça para o presente recurso", por falta de interesse recursal (CPC/2015, art. 996). DANOS MORAIS – Reforma da r. sentença, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$7.060,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento - O descumprimento do

dever de resguardar a segurança da parte autora cliente contra a ação de fraudador, falha esta que permitiu ao fraudador firmar os documentos relativos aos contratos bancários objeto da ação em nome da parte autora, resultando em indevidos descontos de valores da conta corrente da parte autora, seguido da insistência da parte ré instituição financeira na exação, bem como na necessidade da parte autora demandar em Juízo para obter solução do defeito de serviço da própria instituição financeira, para cessar a ilícita apropriação de valores da parte autora, constitui fato gerador de dano moral, porquanto, é fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1006049-07.2024.8.26.0032; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024)

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória. Descontos indevidos no benefício previdenciário do autor em razão de contratos de empréstimos consignados. Sentença que julgou os pedidos procedentes para declarar a inexistência do contrato e condenar a parte ré à devolução, em dobro, das parcelas descontadas do benefício previdenciário do autor, bem como ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais. Apelo do banco corréu. Com razão em parte. Preliminar. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Mérito. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Banco demandado que não se desincumbiu

satisfatoriamente de seu ônus probatório. Utilização imprópria dos dados do demandante e realização de transações indevidas. Ausência de demonstração efetiva e cabal da regularidade das transferências efetuadas. Fraude bancária. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Dano material. Necessidade de devolução das quantias descontadas indevidamente do benefício previdenciário. Devolução/compensação, entretanto, que deve ser feita de forma simples e não em dobro. Dano moral. Ocorrência. Quantia indenizatória que não se mostra abusiva. Apelo parcialmente provido, apenas para determinar a devolução simples e não em dobro das quantias descontadas do benefício previdenciário do autor. (TJSP; Apelação Cível 1001696-30.2024.8.26.0320; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2024; Data de Registro: 07/10/2024)

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória. Desconto indevido relativo a contrato bancário em benefício previdenciário da requerente. Sentença de parcial procedência. Apelo da demandante requerendo a fixação de uma indenização à título dos danos morais sofridos e devolução, em dobro, dos valores indevidamente descontados. Parcial razão. Parte ré que não se desincumbiu satisfatoriamente do seu ônus probatório de demonstrar a regularidade da dívida contraída. Utilização imprópria dos dados da demandante e contratação de empréstimo em seu nome de forma indevida. Pleito de devolução em dobro dos valores cobrados. Não acolhimento. Devolução que deve mesmo ser feita de

forma simples e não em dobro. Dever de indenizar configurado. Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 10.000,00, com juros de 1% ao mês desde o evento danoso, sendo de rigor a aplicação da Súmula nº 54 do STJ, haja vista que a responsabilidade é extracontratual por inexistir evidência de efetiva avença firmada entre as partes. Sentença parcialmente reformada a fim de que seja fixada indenização à título de danos morais sofridos. Apelo parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002468-81.2024.8.26.0032; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

Os descontos recaíram sobre benefício previdenciário, verba alimentar. Não pode ser ignorada a surpresa da parte autora ao ver descontados valores em seu benefício previdenciário, de modo comprovadamente ilegítimo. Tais fatos ultrapassam o mero dissabor, causando abalo moral.

No que toca à fixação do *quantum* indenizatório, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que “deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio 'possibilidades do lesante condições do lesado', cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano” (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O C. Superior Tribunal de Justiça tem consagrado a doutrina da dupla função na indenização do dano moral, que deve ter cunho compensatório e penalizante. Dentre os muitos julgados que transcorrem sobre o tema, destaca-se o REsp. nº 318379-MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que asseverou em seu voto: “(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar de sua ratio essendi compensatória, e, assim, causar enriquecimento indevido à parte. É preciso que o prejuízo da vítima seja aquilatado numa visão solidária da dor sofrida, para que a indenização se aproxime o máximo possível do justo (...)”.

Nessa ordem de ideias, tem a reparação pelos danos morais caráter compensatório e punitivo, eis que o seu arbitramento deve se firmar no caráter punitivo e pedagógico da compensação, sem perder de vista a vedação do enriquecimento sem causa da vítima ou seja, a condenação (pautada no princípio da lógica do razoável) deverá assumir caráter pedagógico à instituição financeira apelante, sem incidir no enriquecimento sem causa da parte autora.

Verificados os danos, preservado o entendimento do Juízo sentenciante, entendo que a quantia deve ser reduzida para R\$ 6.000,00, por ser adequada à extensão do dano, às condições econômicas das partes e à intensidade da culpa, bem como ao caráter sancionador dessa indenização, em consonância com o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, servindo de desestímulo para a instituição financeira ré e compensatório para a parte autora, observando-se as condições sociais e econômicas das partes litigantes, a conformação dos fatos e a natureza do dano, de forma a não haver locupletamento indevido de uma parte e empobrecimento da outra, estando em consonância com o valor arbitrado em casos similares por esta C. Câmara. Confira-se:

Apelação. Declaratória de inexigibilidade de débito,

cumulada com indenização por danos materiais e morais. Procedência parcial. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do prestador de serviços. Artigo 14, da lei consumerista. Artigo 429, inciso II, do CPC. Ônus da parte que o produziu de comprovar sua higidez. Ausência de comprovação da contratação. Incidência da penalidade descrita pelo parágrafo único do artigo 42, da Lei nº 8078/90. EAREsp nº 676.608/RS. Início dos descontos impugnados posteriormente a prolação do v. aresto proferido pelo C. Tribunal da Cidadania. Devolução tem dobro. Aplicação do Tema 929, do C. STJ. Acolhimento da insurgência recursal também para a elevar a reparação dos danos morais, arbitrada em R\$5.000,00, observados os princípios da punição, razoabilidade e proporcionalidade. Inversão total da sucumbência, com a majoração da verba nos termos do art. 85, §11º, do CPC. Recurso a que se dá provimento. (TJSP; Apelação Cível 1004952-20.2023.8.26.0189; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2024; Data de Registro: 14/08/2024)

APELAÇÃO. Ação declaratória e indenizatória por danos materiais e morais, em razão de descontos indevidos na conta bancária da autora. Sentença que julgou os pedidos parcialmente procedentes para o fim de declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes, e condenar as rés à restituição dos valores descontados, além do pagamento de indenização pelos danos morais sofridos pela autora no importe de R\$ 5.000,00. Requeridas condenadas ao pagamento das despesas

processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% da condenação. Apelação exclusiva da autora requerendo a majoração do quantum indenizatório. Com razão. Não se pode perder de vista que, além do viés compensatório, a indenização por dano moral também tem por escopo reprimir e prevenir atitudes abusivas, especialmente contra consumidores, com o intuito de inibir novas e outras possíveis falhas na prestação do serviço. Valor da indenização que deve ser majorado para R\$ 10.000,00, com atualização desde a data da sessão de julgamento (Súmula nº 362 do STJ). Incidirão juros de 1% ao mês desde o evento danoso, ou seja, desde a data do primeiro desconto indevido. Aplicação da Súmula nº 54 do STJ, haja vista que a responsabilidade é extracontratual uma vez que não há avença firmada entre as partes que justificasse os descontos. Honorários recursais não fixados. Apelo provido. (TJSP; Apelação Cível 1002416-97.2023.8.26.0201; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Garça - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024)

Consigne-se que a quantia fixada pela r. sentença não pode ser considerada insignificante ou excessiva, situando-se em patamar condizente com os fatos específicos do caso dos autos e com as partes envolvidas.

Por fim, não se acolhe a insurgência recursal com relação à incidência de juros de mora desde à citação, uma vez que a forma estabelecida pela r. sentença observa o disposto pela súmula 54 do C. STJ:

"Súmula 54 do STJ: Os juros moratórios fluem a partir do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual".

Por todo o exposto, **reforma-se parcialmente** a r. sentença, **somente para reduzir o valor de indenização por danos morais** para R\$ 5.000,00, mantendo-se todos os demais termos da decisão de primeiro grau.

No mais, de acordo com o previsto no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal, e diante da alteração parcial da r. sentença, deve ser redimensionada a condenação em honorários de sucumbência, pelo que cada parte deverá suportar metade das custas e despesas processuais, assim como os honorários advocatícios do patrono da parte contrária, fixados em 10% sobre o respectivo proveito econômico obtido, observada a gratuidade da justiça concedida.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica