



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000293733

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001278-03.2023.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante MARIZA DIAS SAES PERES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO PAN S/A e BANCO MASTER S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57423

APEL.Nº: 1001278-03.2023.8.26.0070

COMARCA: Batatais

APTE. : Mariza Dias Saes Peres (Justiça Gratuita)

APDO. : Banco Pan S/A e outro

SENTENÇA DO JUIZ: Maria Esther Chaves Gomes

[k]

CONTRATO BANCÁRIO e
RESPONSABILIDADE CIVIL – Empréstimo
consignado e cartão de crédito consignado –
Autora nega a contratação – Bancos réus
apresentam pretendida prova da contratação
alegadamente realizada por meio digital (“logs”
internos), mas desacompanhados de prova
cabal da identidade da autora que, logo que
tomou conhecimento da operação, lavrou
boletim de ocorrência e promoveu sua
contestação junto ao Procon e até mesmo
devolveu os valores recebidos a um dos réus –
Na falta de prova segura da contratação e
diante da contestação pela consumidora,
conclui-se pela fraude e consequente falha na
prestação do serviço bancário -
Responsabilidade objetiva e que também
decorre do risco da atividade explorada pelos
réus – Falha na prestação do serviço bancário –
Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14
do CDC: prova de que o defeito inexistiu ou
culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros
– Responsabilidade civil configurada –
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 – Bancos réus que deverão
devolver os valores indevidamente descontados
do benefício previdenciário da autora em dobro
– Dano moral – Ocorrência – Dano “in re
ipsa” - Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00,
sendo R\$ 5.000,00 devidos por cada um dos
réus – Correção monetária da data deste

acórdão - Juros de mora desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual – Ação parcialmente procedente – Redistribuição dos encargos sucumbenciais – Recurso parcialmente provido.

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente esta ação declaratória de inexistência de débito c. c. indenizatória e condenou a autora apelante ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

Sustenta a recorrente que os Bancos réus falharam nos seus serviços, pois ela não contratou os empréstimos consignados, tampouco solicitou os cartões de benefícios que questiona nos autos; pugna pela declaração de inexigibilidade dos contratos, devolução dobrada dos valores indevidamente descontados e pela indenização por dano moral de R\$ 15.840,00.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado.

2.1. A apelante é aposentada e pensionista do INSS e narra que no mês de abril de 2024 *“recebeu um telefonema falando que era necessário efetuar o cadastramento dos benefícios recebidos sob pena de serem bloqueados, motivo pelo qual a autora, naquela ocasião confirmou seus dados pessoais.*

Diz, ainda, que *“A partir daí começou a receber outras ligações e para a sua surpresa verificou que haviam sido efetuados alguns depósitos em sua conta bancária”* (cf. fl. 02).

Ela nega ter solicitado qualquer empréstimo de dinheiro e, por isso, entrou em contato com as entidades financeiras, lavrou boletim de ocorrência policial e procurou o Procon para tentar resolver o problema extrajudicialmente (cf. fls. 35-36 e 37-41).

A autora ainda devolveu os valores recebidos ao Banco Pan, com intermediação do Procon (cf. fl. 45-49).

Isso não foi feito em relação ao corréu, Banco Master, porque este não respondeu à reclamação da autora, conforme relatado a fl. 43.

Os Bancos réus contestaram alegando que as operações foram realizadas por meio digital, mediante “selfie” da autora e envio de documentos pessoais (cf. fls. 159-160 e 232-236).

Ocorre que a pretendida prova da contratação consiste apenas de extratos de “logs” internos dos Bancos, sem estar acompanhada de indício seguro de prova da identidade da autora.

Nem se afigura possível validar a contratação apenas porque os Bancos juntaram aos autos uma foto da apelante (“selfie”), que poderia ter sido obtida para qualquer outra finalidade que não a celebração dos mútuos.

Na falta de prova segura da contratação e diante da contestação das transferências oriundas da quantia mutuada (situação típica de golpes bancários), conclui-se pela fraude e consequente falha na prestação do serviço bancário.

Não se verifica, no caso, nenhuma das excludentes do

§ 3º do art. 14 do CDC (prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros). Especialmente porque as operações comerciais realizadas pelo réu se estabeleçam em relação de consumo com a autora (súmula 297 do STJ) e há responsabilidade objetiva pelo fato e pelos vícios do produto e do serviço (cf. arts. 12 a 14, 18 a 20, 21, 23 e 24 do CDC), resultando o dever de indenizar do risco da atividade econômica.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, ou que tenha a autora sido negligente ou descuidada ao confiar no terceiro que se apresentou como correspondente bancário, a norma referida (§ 3º do art. 14 do CDC) exige culpa exclusiva deles (do terceiro ou do autor) para afastar a responsabilidade do réu.

A atividade de risco do réu faz ainda incidir, na espécie, o disposto no parágrafo único do art. 927 do CC:

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Os serviços em questão não foram prestados, portanto, com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito sua realização na forma do § 1º do art. 14 do CDC (“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar...”).

Não havendo, ademais, culpa exclusiva da vítima

(excludente de responsabilidade civil), pois o Banco réu concorreu para a fraude praticada, em razão de falha no seu sistema de segurança, que possibilitou a terceiro a prática de fraude, é o caso de se reconhecer a sua responsabilização pelo evento.

Observe-se, ademais, o enunciado na 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”.

A responsabilidade civil do Banco é também oriunda do risco de sua atividade econômica (cf. Luiz Antonio Rizzatto Nunes, em Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 1ª ed., 2000, p. 153, comentário ao art. 12).

Sobre a teoria do risco profissional, aplicável o julgado assim ementado:

“Os bancos respondem pelo risco profissional assumido, só elidindo tal responsabilidade a prova, pela instituição financeira, de culpa grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior” (1º TACSP – 7ª C. – Ap. – Rel. Luiz de Azevedo – j. 22.11.1983 – RT 589/143, apud Tratado de Responsabilidade Civil, Ruy Stoco, RT, 2002, pág. 489).

Assim, está caracterizado o ato ilícito indenizável (cf. arts. 186 e 927 do CC).

Decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedido de reparação de danos morais e

materiais. Sentença de procedência. Recursos de ambas as partes. Empréstimo consignado. Negativa de contratação pela parte autora. Golpe da falsa portabilidade. Promessa de nova contratação com redução das parcelas. Contratação, no entanto, de novo empréstimo. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Negócio jurídico anulado. Realização de descontos, no benefício previdenciário da autora, de valores relativos ao contrato. Medida que importou na redução de seus proventos. Danos morais caracterizados. Dever de indenizar. Dano moral in re ipsa. Precedentes. Verba indenizatória majorada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Danos materiais. 0Repetição do indébito na forma dobrada, nos termos do quanto decidido no EAREsp 676608/RS. Decisão acertada. Sentença reformada em parte. Recurso da autora parcialmente provido e do réu não provido.” (cf. Apel. nº 1001325-62.2023.8.26.0462, rel. Des. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 15-5-2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Pretensa portabilidade de empréstimo originário ofertada por suposto preposto do réu que, em verdade, culminou com a contratação de novo empréstimo consignado e depósito do valor mutuado, em favor de estelionatário, configurando o golpe do troco ou da falsa portabilidade – Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas – Falha na prestação do serviço – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Teoria do risco do negócio – Inexigibilidade do negócio fraudulento reconhecida - Dano moral bem caracterizado – Damnum in re ipsa - Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade - Restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora - Aplicação da nova orientação fixada pela Corte Especial do C. STJ no julgamento dos EAREsp nº 676.608-RS – Recurso provido.” (cf. Apel. nº 1064111-67.2023.8.26.0002, rel. Des. Correia Lima, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 04-3-2024).

É reconhecida, assim, a inexigibilidade dos contratos indicados na petição inicial e a responsabilidade civil dos Bancos apelados pelos prejuízos suportados pela autora.

2.2. Quanto à devolução dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, o Superior Tribunal

de Justiça fixou tese jurídica sobre o assunto (EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS):

“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.”

Houve, porém, modulação daquele entendimento:

"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."

Esta modulação é aplicável somente às cobranças com fatos geradores posteriores a 30-3-2021 – aqui, pelo que se infere a fl. 02, o fato gerador ocorreu em abril de 2023.

Aplica-se, portanto, a conclusão do referido acórdão, a de que à devolução dobrada (art. 42 CDC) basta uma conduta contrária à boa-fé objetiva, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé).

Além da dobra, os valores a serem restituídos deverão ser atualizados desde o desembolso e acrescidos de juros moratórios desde o evento danoso (data do primeiro contrato indevido celebrado com cada um dos réus). Os valores serão calculados conforme a Lei 14.905/2024.

2.3. O fato de a autora ficar privada de valores de seu benefício previdenciário configura dano moral indenizável, cuja ocorrência não se demonstra nem se comprova, mas se afere segundo o senso comum do homem médio. Resulta por si mesmo da ação ou

omissão culposa, “in re ipsa”, bastando a prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam (cf. REsp. 86.271-SP, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito). No mesmo sentido: REsp 687.035/RS, rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 16-5-2005 p. 364, REsp 595.170/SC, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJ 14-3-2005 p. 352, REsp 295.130/SP, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, DJ 4-4-2005 p. 298, AgRg no Ag 562.568/RS, rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 7-6-2004 p. 224 e AgRg no Ag 724.944/RS, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, DJ 20-3-2006 p. 298.

Depois, todos sabem, e aqui não foi diferente, dos transtornos para resolver tais acontecidos, com idas e vindas ao Banco, má vontade de funcionários e outros dissabores bem conhecidos dos usuários. Muito provavelmente como consequência do natural gigantismo burocrático.

A doutrina confere à indenização do dano moral caráter dúplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda que se abstraia a ideia de produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persiste a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a

compensar a sensação de dor do ofendido com uma sensação agradável em contrário, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Esta Câmara tem procurado estabelecer critério objetivo de arbitramento de indenização, conforme seja de pequena, média ou grande intensidade o dano moral, com base na regra de experiência fundada no que habitualmente ocorre na psique do homem médio. São considerados certos parâmetros para o fim de arbitramento da verba reparatória, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se dar conforto à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, a indenização é arbitrada em R\$ 10.000,00 (R\$ 5.000,00 devidos por cada réu), com correção monetária a partir da data deste acórdão (cf. súmula 362 do STJ) e juros moratórios desde a data do primeiro contrato indevido celebrado com casa um dos réus, por se tratar de responsabilidade extracontratual.

Os valores serão calculados conforme a Lei 14.905/2024.

O valor pretendido de R\$ 20.000,00 é exagerado e a autora não pode tirar proveito do ilícito.

2.4. Julga-se procedente a ação, declara-se a inexigibilidade dos empréstimos consignados e dos cartões de crédito e

benefício indicados na petição inicial e condena-se os Bancos réus a restituírem a autora, em dobro, os valores descontados do seu benefício previdenciário e, também, ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 8.000,00, nos termos da fundamentação deste acórdão.

É autorizada a compensação com eventuais valores ainda não devolvidos pela autora aos réus.

Sucumbentes, os Bancos apelados arcarão com as custas, despesas processuais e com honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em 15% do valor atualizado da condenação (indenização por danos material e moral), valores que serão rateados em partes iguais.

3. Posto isso, o meu voto dá parcial provimento ao recurso.

ÁLVARO TORRES JÚNIOR
Relator