



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000294233

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066779-71.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FC FINANCEIRA S.A- CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada ANDREA HITZSCHKY GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº.: 2175

APELAÇÃO Nº.: 1066779-71.2024.8.26.0100

FORO: São Paulo (Foro Central Cível)

APELANTE: FC Financeira S.A. Crédito Financiamento e Investimento – “Qista” (Corré)

APELADA: Andrea Hitzschky Gonçalves (Autora)

INTERESSADA: Atma Serviços Financeiros e Atendimento Ltda. (Corré – revel)

CONTRATOS – Serviços bancários – Empréstimo pessoal – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral – Alegada ausência de contratação – Existência e validade do consentimento da vítima não demonstradas – Falha na prestação do serviço – Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Dano moral – Indenização cabível, porém não no patamar fixado na r. sentença – Minoração do arbitramento – “Quantum” reparatorio readequado para R\$ 5.000,00 – Consectários legais – Responsabilidade civil extracontratual – Atualização monetária a partir do arbitramento (Súmula n. 362 do C. STJ) e juros de mora a contar do evento danoso (Súmula n. 54 do C. STJ) – Procedência parcial redimensionada nesta instância “ad quem” – Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 134/135, não declarada às fls. 158, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial para os fins de: (1) declarar inexigível o débito lançado pela parte ré, determinando, nos termos do artigo 300 do Código de Processo Civil, em tutela antecipada, o cancelamento da respectiva restrição em sistema interno — cédula de crédito bancário n. 101154956-3 — fls.

34/40; (2) condenar a parte ré a pagar R\$10.000,00 à parte autora, a título de dano moral, corrigidos desde a prolação da sentença e acrescidos de juros de mora pela taxa legal (art. 406 do Código Civil) a contar da citação; e, por fim, (3) nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, condenar a parte ré a arcar com as custas e honorários, fixados em 10% do valor da condenação.

Inconformada, a corré FC Financeira (“Qista”) apela visando à reforma total do r. *decisum* e provimento do recurso, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados improcedentes. Subsidiariamente, visa a reduzir o valor da indenização por dano moral fixada pelo D. Juízo de origem e a estabelecer como *dies a quo* de incidência dos juros moratórios a data do arbitramento (fls. 144/152).

A irresignação é tempestiva, foi preparada e respondida (fls. 162/180).

É o relatório.

A r. sentença vergastada ponderou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio no tocante à **declaração da inexigibilidade do débito**, ancorada na ausência de prova documental idônea de que a autora-apelada tenha firmado o indigitado empréstimo, **assim como ao reconhecimento do dano moral indenizável**, comportando reparo tão somente no que diz respeito à apuração do *quantum* indenizatório, como adiante se equacionará.

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, afinado com o posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum*, transcreve-se excerto do v. aresto vergastado, que passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

“(…) Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica em que se alega desconhecimento de negócio jurídico entre as partes a justificar débito lançado pela ré em sistema interno que acarretou insistente cobrança extrajudicial por contato telefônico.

A questão é de falha na prestação de serviço, equivalendo a autora, como vítima do evento, qual seja, contratação fictícia junto a ré, a consumidor, conforme dispõe o art. 17 do CDC.

À parte ré cabia demonstrar, nos termos do art. 14, parágrafo terceiro do CDC, que há contrato válido autorizar a cobrança de débito relativo a negócio no valor de R\$ 7.132,58 (sete mil, cento e trinta e dois e cinquenta e oito) cédula de crédito bancário nº 101154956-3 - fls. 34/40.

Limitou-se a trazer extratos unilaterais de sistema interno, cuja confiabilidade e consistência das informações não se tem qualquer comprovação, correspondendo a verdadeira declaração da própria parte no seu interesse.

Vale dizer, escancarou a parte autora que sequer válido o documento de reconhecimento facial eis

que foto idêntica de registro constante na rede social da autora fls. 99/101, de modo que também não se demonstrou identidade com o endereço domiciliar bem como não comprovada a transferência de recurso financeiro em conta de titularidade da autora, documento que não é novo, e deveria ter vindo com a contestação, não sendo possível dilação probatória para tal fim (art. 434 do CPC).

O caso, assim, é de insubsistência da dívida, devendo ser levantada reconhecida a inexigibilidade.

O evento gera dano moral indenizável, eis que o débito ensejou em curto espaço mais de cento e setenta ligações de cobrança, conforme histórico de chamadas de fls. 52/55. Levando-se em conta também a teoria do desvio produtivo, sem impacto maior demonstrado do evento, limito a indenização a R\$ 10.000,00, na forma do art. 944 do CC.

Todos os demais argumentos ventilados pelas partes são incapazes, sequer em tese, de infirmar a conclusão aqui adotada (art. 489, §1º, IV, CPC).” (fls. 135/136).

De fato, não se discute que a relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes tem indubitável natureza de consumo, daí a aplicabilidade da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*, consoante exegese da consagrada Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Para além da inversão do ônus da prova *ope judicis* — que ocorre para facilitação da defesa de direitos do consumidor quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente segundo as regras

ordinárias de experiência, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor —, à luz da regra geral do artigo 373 do Código de Processo Civil caberia à financeira-apelante, enquanto fato modificativo, extintivo e impeditivo do direito da apelada, o ônus de provar que houve a contratação do empréstimo negado na inicial.

E, se **impugnada a autenticidade da assinatura aposta no contrato bancário** carreado aos autos, enquanto parte que produziu o instrumento, caberia também à instituição financeira-apelante o ônus de comprovar a autenticidade do referido documento, consoante regra de inversão *ope legis* extraída do artigo 429, inciso II, do Código de Processo Civil, conforme tese estabelecida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, sob o rito dos recursos especiais repetitivos (Tema n. 1.061).

Destes ônus, todavia, a apelante não se desincumbiu, pois, conquanto insista na higidez da contratação da Cédula de Crédito Bancário n. 101154956-3 (fls. 102/104 e 99/101), não logrou demonstrar que foi a apelada quem firmou o contrato em questão.

Seguramente, o instrumento coligado aos autos, especialmente no que toca à assinatura eletrônica atribuída à apelada, não tem respaldo algum a assegurar sua autenticidade, a exemplo: a consulta de IP e geolocalização remetem, respectivamente, a aparelho e endereço distintos dos comprovados pela apelada (fls. 122/123) e a fotografia “*selfie*” que deveria servir de prova da identificação da aderente no ato da contratação foi extraída do perfil da apelada na rede social *Facebook* (fls. 120/121).

Apesar da recalcitrância em defender na presente insurgência a tese de licitude do contrato, as fragilidades acima não foram enfrentadas em momento algum pela instituição financeira-apelante, favorecendo o convencimento de que o contrato não foi subscrito pela apelada (fls. 133).

Ademais, consta que o valor do mútuo foi disponibilizado na Conta 000770005726, Agência 1546 – Banco Santander, reconhecidamente fraudulenta. Isso porque a abertura da referida conta foi objeto de ação declaratória ajuizada pela ora apelada e, por decisão transitada em julgado, consoante aferido por este relator através de consulta aos autos n. 1112253-02.2023.8.26.0100, reconheceu-se que não foi aberta pela apelada, mas sim por meliantes (*“Restou incontroverso nos autos que a autora foi vítima de crime e, na posse de seus dados, meliantes abriram contas junto aos requeridos, além de terem criado chaves PIX em seu nome”*, fls. 57).

O contexto aponta para a ocorrência de fraude também no presente caso, o que constitui **fortuito interno** a atrair a responsabilidade objetiva da instituição bancária — ou seja, independentemente de ter agido com culpa — com fundamento na “teoria do risco”, prevista no artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, combinado com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, consoante jurisprudência uniformizada pela Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça:

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

Destarte, agiu com acerto o M.M. Magistrado sentenciante ao declarar a inexigibilidade dos débitos impugnados na inicial.

Evidencia-se também a responsabilidade da apelante em reparar o dano extrapatrimonial sofrido pela apelada.

Convém pontuar que a hipótese não configura dano moral *in re ipsa*, como decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça, em modelar precedente transcrito abaixo:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTO INDEVIDO. VALOR ÍNFIMO. DANO MORAL INEXISTENTE. MERO ABORRECIMENTO. CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE SUPERIOR. RECURSO DESPROVIDO. 1. Esta Corte Superior entende que 'a caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral' (AgInt nos EDcl no AREsp 1.669.683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020). 2. O Tribunal de origem concluiu que o desconto indevido de R\$ 70,00 (setenta reais) no benefício previdenciário da agravante não acarretou danos morais, considerando que foi determinada a restituição do valor, que a instituição financeira também foi vítima de fraude e que não houve inscrição do nome da agravante em cadastros de proteção ao crédito, de modo que ficou configurado mero aborrecimento. 3. 'A jurisprudência desta Corte entende que, quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante

terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de mero aborrecimento ou dissabor, mormente quando a falha na prestação de serviços, embora tenha acarretado aborrecimentos, não gerou maiores danos ao recorrente, como ocorreu na presente hipótese'(AgInt no AREsp 1.354.773/MS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 02/04/2019, DJe de 24/04/2019). 4. Agravo interno desprovido.” (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.948.000/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 23/5/2022).

Não obstante, a supramencionada falha na prestação de serviços submeteu a apelada a constrangimento e transtornos que ultrapassam o mero dissabor da vida cotidiana, diante da cobrança não consentida de valores, sem qualquer embasamento em contratação válida, a justificar a reparação moral.

Por sua vez, a análise do **quantum indenizatório** deve ser balizada pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito.

In casu, a par dos registros telefônicos atribuídos à apelante, não há notícias de que o ocorrido tenha tido outros desdobramentos (a inserção do nome da apelada nos órgãos de proteção ao crédito, cobrança vexatória, nem mesmo restrição cadastral), motivo pelo qual a valoração empreendida pelo D. Magistrado singular (R\$ 10.000,00) mostra-se exacerbada.

À vista disto, minora-se a indenização para **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, por estar em melhor conformidade com a situação analisada e com

os critérios orientadores acima mencionados.

No que concerne à correção monetária e aos juros moratórios incidentes sobre a indenização por dano moral, a responsabilidade civil é extracontratual: o dever de indenizar exsurge diretamente da inobservância das normas do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor. Por conseguinte, é devida atualização monetária a partir da data da publicação da r. sentença, quando houve o arbitramento (**Súmula n. 362 do C. STJ**), e juros de mora a contar do evento danoso — e não da citação — (**Súmula n. 54 do C. STJ**), observando-se, quanto aos índices, as alterações promovidas pela Lei n. 14.905/24.

Neste ponto, anote-se que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a correção monetária e os juros de mora, como **consectários legais da condenação principal**, possuem natureza de ordem pública e podem ser analisados até mesmo de ofício, de modo que sua aplicação ou alteração, bem como modificação de seu termo inicial, não configura *reformatio in pejus* (v.g. AgInt no AREsp n. 1.832.824/RJ, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 19/09/2022, DJe de 22/09/2022).

Sintetizando o exposto, colhem-se v. arestos deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos análogos aos dos autos.

“VOTO N° 40258 AÇÃO
DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. Recursos
da Autora e do Banco-réu. Fraude na contratação de
empréstimo para refinanciamento. Contrato eletrônico

assinado digitalmente. Ausência de demonstração de que o contrato foi assinado por certificado emitido sob os critérios da ICP-Brasil, a fim de garantir a autenticidade, a integridade e a validade do negócio jurídico. Foto do selfie, outrossim, notoriamente forjada, eis que retirada de rede social da Autora, conforme demonstrado nos autos. Falha de segurança na prestação do serviço bancário. Nulidade do contrato corretamente declarada pela r. sentença. Responsabilidade civil objetiva. Inteligência dos artigos 8º e 14 do CDC. Súmula nº 479 do C. STJ. Má-fé da instituição financeira caracterizada em razão da fraude e insistência na legitimidade da contratação, o que autoriza a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da Autora. Danos morais configurados. Quantum reparatório arbitrado em R\$ 5.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Juros de mora fixados corretamente da citação, e não do evento danoso. Admissibilidade de compensação expressamente declarada pela r. sentença. Sentença parcialmente reformada, para condenar o Banco-réu à reparação dos danos morais. Recurso do Banco-réu não provido; recurso da Autora parcialmente provido.” (TJSP-12ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1000654-30.2023.8.26.0077; Rel. Des.: TASSO DUARTE DE MELO; j: 11/06/2024).

“Contratos bancários. Empréstimo consignado em folha de benefício previdenciário. Sentença de parcial procedência. Apelação interposta pelo banco réu. Elementos juntados demonstrando que a autora não emitiu a cédula de crédito bancário apresentada pelo banco. Negativa de contratação e depósito voluntário da quantia logo após a incidência do segundo entre os oitenta e quatro descontos mensais previstos. Lavratura de boletim de ocorrência e reclamação administrativa no PROCON. Fotografia exibida com a cédula que foi colhida do perfil da autora em rede social, não se tratando de registro formalizado ao tempo da adesão (selfie). Localidade geográfica do IP do dispositivo que remete a endereço desta Capital, onde a autora não reside nem se encontrava quando da suposta emissão. Fatos relevantes que depõem contra a idoneidade do instrumento contratual e que não foram especificamente impugnados. Contrato nulo, com recondução das partes ao estado

anterior. Dano material que traduz o indébito a ser restituído de forma simples. Dano moral verificado. Ofensa contra a dignidade da equiparada consumidora e vinculação à dívida longa, a ser paga em 84 parcelas mensais, em valor que próximo a 30% do módico benefício previdenciário. Inexistência de proveito ante o depósito judicial com celeridade do numerário. Quantum reparatorio fixado em R\$ 5.000,00, suficiente para atender a tríple finalidade do instituto (compensatória, punitiva e dissuasora). Sentença confirmada, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal. Recurso desprovido.” (TJSP-24ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1000657-61.2022.8.26.0063; Rel.^a. Des.^a.: JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA; j: 31/01/2023).

Isto posto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte** ao recurso, para os fins acima alinhavados.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator