



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000296000

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014588-39.2022.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO BMG S/A, é apelada MAIZA SOUZA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1014588-39.2022.8.26.0223

FORO DE GUARUJÁ

APELANTE: BANCO BMG S/A

APELADA: MAÍZA SOUZA DOS SANTOS

VOTO N. 25.052

Contratos bancários. Cartão de crédito consignado. Impugnação da contratação. Laudo pericial grafotécnico conclusivo quanto à falsidade das assinaturas atribuídas à autora no termo de adesão e na cédula de crédito bancário representativa de saque. Devolução da quantia menos de dois meses depois, após a equiparada consumidora ter se deparado com o ingresso indevido em sua conta. Inexistência de consentimento, anuência ou proveito. Compras realizadas com esse cartão, aproximadamente dois anos depois de desfazer o saque, não podem ser imputadas à autora. Negação expressa da autoria e do recebimento do cartão físico. Requerente demonstrou que os estabelecimentos comerciais envolvidos estão situados todos em pequeno perímetro desta Capital, ao passo que ela reside na cidade de Guarujá há anos. Estorno de parte dessas transações, por meio do mecanismo de “chargeback”, forte indicativo de reconhecimento de irregularidades pela própria instituição, ou por agente diverso atuante no arranjo de pagamento. Falta de pronunciamento específico do réu acerca dessas relevantes questões. Contexto favorecendo o acolhimento do pedido inicial para declarar a nulidade da contratação e a inexigibilidade do saldo devedor. Repercussões danosas desse evento situam-se dentro do risco da atividade da instituição financeira. Art. 14 do CDC e súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexistência de quantia a ser restituída pela autora, pois que o saque indevido já foi solucionado e as compras fraudulentas não foram por ela efetuadas. Repetição em dobro do indébito representado pelos descontos feitos depois de março de 2021. Banco não agiu em conformidade com a boa-fé, pois, devido ao 'chargeback' de parte das transações, teve conhecimento de irregularidades no uso do cartão. Além disso, o requerido não provou o envio ou o recebimento do 'plástico' pela consumidora, fato enfaticamente negado nos autos. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Tese consolidada no julgamento do EREsp n. 1.413.542/RS pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça. Dano moral verificado. Uso fraudulento de dados pessoais,

falsificação de assinatura, utilização ilícita de cartão de crédito por terceiros para constituição de dívida e privação de parte dos proventos de aposentadoria sem benefício em contrapartida. Circunstâncias das quais exsurge a presunção de abalo psíquico. Descontos próximos a R\$ 210,00 que não se mostram inexpressivos e atingiram verba alimentar. 'Quantum' reparatório, contudo, reduzido de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a R\$ 6.000,00 (seis mil reais), mais condizente com a realidade do caso, sobretudo ao considerar que a autora demorou quase dois anos para vir a juízo contados da última transação ilícita. Sentença reformada somente nesse último tocante, para reduzir o valor da indenização por dano moral a R\$ 6.000,00. Recurso provido em parte.

Maíza Souza dos Santos ajuizou demanda contra Banco BMG S/A, impugnando a celebração de contrato de adesão a cartão de crédito consignado e requerendo repetição em dobro do indébito, além de reparação de dano moral.

O douto Juízo *a quo* julgou procedente o pedido e o fez para: (i) determinar a imediata suspensão das cobranças feitas sobre os proventos de aposentadoria percebidos pela autora e resultantes da operação de crédito objeto da causa; (ii) declarar a nulidade da adesão e a inexigibilidade do saldo devedor; (iii) condenar o réu *“a restituir à parte consumidora, de forma simples, as parcelas pagas por ela até 30/03/21 e, de forma dobrada, após tal data, referentes ao contrato supracitado, corrigidas monetariamente”* pela taxa SELIC desde a citação; (iv) impor ao réu o pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, com incidência da taxa SELIC a contar da publicação da sentença. Por fim, o magistrado atribuiu ao vencido o enfrentamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais foram arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Banco BMG apela às fls. 479/484. Insiste na inexistência de fraude, salientando que disponibilizou quantia a título de saque, que a autora pagou algumas faturas e que o cartão foi utilizado para realização de compras. Aduz que

agiu de boa-fé e não está obrigado a aferir a autenticidade dos documentos apresentados quando da contratação. Rebate o dano moral e a má-fé que embasa a repetição em dobro. Destaca que o valor da indenização por dano moral é muito elevado. Requer a reforma da r. sentença a fim de que seja julgado improcedente o pedido, ou, eventualmente, afastada a condenação indenizatória, determinada a repetição simples do indébito e ordenada a devolução dos créditos recebidos pela autora. Em último cenário, roga pela redução da indenização.

Contrarrazões às fls. 501/507 sem arguições preliminares.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

Diante da negação da adesão ao cartão e crédito consignado pela autora, incumbia ao réu provar o lastro jurídico dos descontos mensais efetuados sobre a reserva de margem consignável. Além de a prova da alegação de fato negativo se mostrar muito difícil, senão impossível ao consumidor, a instituição financeira, que mantém o registro dos produtos e serviços comercializados, tem a fácil alcance os meios necessários para provar a formação do contrato.

O requerido, contudo, não se desincumbiu de seus ônus.

O *“Termo de Adesão a Cartão de Crédito Consignado”* de fls. 173/175 e a *“Cédula de Crédito Bancário”* de fls. 176/179 não provam a constatação, porque as assinaturas atribuídas à autora e presentes nesses instrumentos são falsas. A essa conclusão chegou a perícia grafotécnica, conforme laudo está às fls. 382/413. Nas palavras do perito do Juízo, *“as assinaturas questionadas apresentam elementos morfológicos e grafocinéticos que divergem dos padrões de confronto do punho da Sra. MAIZA SOUZA DOS SANTOS, o que evidencia a dualidade gráfica, essas divergências abrangem diversos aspectos, como a qualidade do traçado e elementos gerais e grafocinéticos”*. Em seguida, o auxiliar arrematou: *“conclui-se que a autora produz lançamentos gráficos com*

características capazes de individualizar seu punho, características essas NÃO encontradas nas assinaturas questionadas, confirmando a dualidade de origem” (fl. 412).

Ao lado da inidoneidade desses instrumentos, colhe-se que a autora não fez uso nem proveito do produto.

A disponibilização da quantia de R\$ 6.783,95, em 11.05.2018, foi restituída menos de dois meses depois, em 10.07.2018, conforme demonstra a fatura exibida pela própria instituição financeira. A autora esclareceu ter sido surpreendida pelo acréscimo de saldo em conta e que pediu ao próprio gerente as providências para restituí-la ao remetente, o que ocorreu mediante a liquidação do débito. O pagamento de importância expressiva com rapidez, somada à inexistência de prova de que a equiparada consumidora solicitara o cartão, ou anuíra com o saque, revela claramente o desinteresse na pactuação e a inexistência de proveito auferido.

Por sua vez, as inúmeras compras registradas de abril de 2020 a dezembro do mesmo ano (fls. 143/151) não podem ser imputadas à consumidora. A postulante negou expressamente ter recebido o cartão de crédito em mãos, de modo que não teria como efetuar essas transações. O banco, por sua vez, não esclareceu nem demonstrou por qual canal teria entregado o 'plástico'. Além disso, a demandante provou, em réplica, que os vários estabelecimentos nos quais o *chip* do cartão foi processado (Auto Posto Janiópolis, Drogaleste Parque Cisper, Extra Jd Cisper III, Atacado Jacuí II, Extra Penha, Sup. Negreiros Maluf - fls.197/209) situam-se dentro de pequeno perímetro na zona leste desta Capital, próximo à divisa com o Município de Guarulhos, ao passo que ela, autora, reside na cidade de Guarujá há anos. Não se trata, portanto, de compras feitas na localidade onde a autora está domiciliada, ao contrário do que afirmou o banco em alegações finais. Por fim, ratificando a impressão de fraude, o próprio réu demonstrou, na fatura de dezembro de 2020, estornos de parte significativa das compras recentemente

cobradas, em decorrência de “chargeback”. Como a autora não alegou ter contestado essas despesas à época, até porque não tinha conhecimento da permanência desse contrato, infere-se que o “chargeback” foi acionado pelo próprio réu, banco emissor do cartão, ou por agentes diversos que atuam nesse arranjo de pagamento, notadamente credenciadoras de dispositivos utilizados para processamento de transações com cartão (maquininhas de cartão), em vista da suspeita de fraude.

Todas essas relevantes circunstâncias passaram despercebidas do apelante. A instituição financeira apega-se à disponibilização de quantia a título de saque e à liberação de fundos para realização de compras, deixando de rebater os relevantíssimos sinais de fraude e visando, com isso, impingir à vítima as consequências do defeito na prestação do seu serviço.

Nessa ordem, se a autora não contratou nem aceitou a contratação levada a efeito, forçoso reconhecer a nulidade do negócio jurídico, com o restabelecimento das partes ao estado anterior. Significa dizer que a instituição financeira não poderá auferir proveito com o ato. A dívida, nesse contexto, é inexigível e o suposto credor, que se beneficiou da ilicitude, deve devolver todas as quantias que abateu dos proventos de aposentadoria.

Pouco importa o fato de o banco também ter sido vítima. Como fornecedor na relação de consumo, ele responde objetivamente pelos danos resultantes de falha na prestação do serviço, em atenção ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (*“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*), sem olvidar de que a autora é consumidora equiparada. A fraude conduzida por terceiro insere-se no risco da atividade bancária e não tem o condão de romper o nexo de causalidade.

É o que consolidou o Superior Tribunal de Justiça na súmula 479:

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

Observada a restituição integral do valor depositado a título de saque (fl. 121) e considerando que as despesas lançadas nas faturas de abril a dezembro de 2020 foram efetuadas por terceiros, a demandante nada tem a restituir à instituição financeira.

Quanto à repetição do indébito por parte do banco, consoante o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, *"O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável"*.

O Juízo determinou que a restituição fosse simples em relação aos decotes feitos até 30.03.2021 e em dobro dessa data em diante. A alteração e o marco estão corretos, pois decorrem da superveniência do julgamento pelo Superior Tribunal de Justiça do EREsp n. 1.413.542/RS, em que se fixou a seguinte tese, com modulação de efeitos:

"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. 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" (EResp n. 1.413.542/RS, relatora

Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Por sua vez, a repetição em dobro, a contar de 31/03/2021, é ratificada por duas razões: (i) o banco identificou irregularidades, tanto que estornou parte das transações indevidas (“*chargeback*”), mas não deixou de cobrar as demais; (ii) a instituição financeira não demonstrou ter entregado à equiparada consumidora o cartão físico, objeto indispensável para contrair as despesas contestadas.

Diante de tais posturas, vislumbra-se comportamento contrário à boa-fé objetiva, justificando, assim, a restituição em duplicidade.

Em continuidade, o dano moral está presente.

A autora foi vítima de uso fraudulento de seu nome e assinatura para atrelá-la a produto de crédito oneroso. Constatando o depósito não solicitado, tomou rapidamente as providências para restituir a respectiva quantia. Passados quase dois anos, novamente foi lesada pelo serviço defeituoso, dessa vez mediante uso do cartão para inúmeras compras feitas em localidade diversa de onde reside. As despesas incorridas com o cartão implicaram abates mensais sobre proventos de aposentadoria em quantia próxima a R\$ 210,00, que não é inexpressiva.

Nesse contexto, a frustração experimentada com o duplo defeito do serviço, a angústia resultante do uso indevido de seus dados pessoais, inclusive para falsificação de assinatura, e a perda de parte de sua renda, em razão de dívidas onerosas sem contrapartida, caracterizam o dano extrapatrimonial indenizável.

O *quantum* reparatório, contudo, está elevado.

A justa reparação do dano moral deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa

que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

Sobre o tema, Maria Helena Diniz ensina que:

"A fixação do 'quantum' competirá ao prudente arbítrio do magistrado de acordo com o estabelecido em lei, e nos casos de dano moral não contemplado legalmente, a reparação correspondente será fixada por arbitramento (CC, art. 1553, RTJ 69/276, 67/277). Arbitramento é o exame pericial tendo em vista determinar o valor do bem, ou da obrigação, a ele ligado, muito comum na indenização dos danos. É de competência jurisdicional o estabelecimento do modo como o lesante deve reparar o dano moral, baseado em critérios subjetivos (posição social ou política do ofendido, intensidade do ânimo de ofender: culpa ou dolo) ou objetivos (situação econômica do ofensor, risco criado, gravidade e repercussão da ofensa). Na avaliação do dano moral o órgão judicante deverá estabelecer uma reparação equitativa, baseada na culpa do agente, na extensão do prejuízo causado e na capacidade econômica do responsável. Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quanto da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível tal equivalência" (Maria Helena Diniz in Curso de Direito

Civil Brasileiro, São Paulo, Saraiva, 1990, vol. 7, "Responsabilidade Civil", 5ª edição, p. 78/79).

Em outros termos, deve-se levar em conta o bem jurídico lesado, a extensão do dano, as condições da vítima, o perfil do ofensor, o seu grau de culpa e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Há que prevalecer, em meio à análise de todos esses elementos, o prudente arbítrio do julgador, a quem cabe evitar que a condenação, por um lado, represente enriquecimento ilícito e, por outro, perca a sua tríplice função (punitiva, compensatória e preventiva).

No caso, a importância de R\$ 10.000,00 é excessiva à luz das circunstâncias acima descritas, o que poderá desvirtuar o instituto em instrumento meramente sancionatório, desprendido da vertente compensatória.

Por isso, reduz-se o valor da indenização a R\$ 6.000,00 (seis mil reais), importância adequada, necessária e suficiente para alcançar as finalidades da reparação, à luz da referida base fática, sobretudo ao considerar que a autora veio a juízo apenas em outubro de 2022, quase dois anos depois das cobranças ilícitas, forte indicativo de que o dano não atingiu a extensão sustentada.

Em conclusão, reforma-se a r. sentença unicamente para reduzir o valor da indenização por dano moral a R\$ 6.000,00.

Tendo em vista que o decaimento da autora reconhecido neste acórdão não acarreta sucumbência recíproca (súmula 326 do STJ), o réu enfrentará a totalidade das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais são fixados em 20% sobre o valor da condenação. Embora esse percentual esteja acima do percentual fixado pelo Juízo *a quo*, não se está frente a *reformatio in pejus*, uma vez que a base de cálculo, em razão da minoração da indenização por dano moral, reduziu sensivelmente a verba honorária, de modo que o apelante pagará menos do que desembolsaria se preservada a sentença nesse tocante. A preservação do percentual de 15%, por outro lado, resultaria em remuneração muito baixa, incapaz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de remunerar condignamente o patrono vencedor, máxime diante de processo que tramitou por mais de dois anos e passou por dilação probatória.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora