



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300031

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003939-50.2023.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, é apelada MARCIA ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 27 de março de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.405

Apelação Cível nº 1003939-50.2023.8.26.0297

Comarca: Jales

Apelante: Banco Bradesco Financiamentos S.A.

Apelada: Márcia Alves da Silva

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. FRAUDE COMPROVADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS AFASTADOS. ÔNUS SUCUMBENCIAIS REDISTRIBUÍDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo Banco Bradesco Financiamentos S. A. contra sentença da 2ª Vara Cível da Comarca de Jales/SP, que julgou procedente pedido de declaração de inexistência de débito cumulado com pedido de repetição de indébito e danos morais ajuizada por Márcia Alves da Silva. A sentença declarou a inexigibilidade do contrato de Cédula de Crédito Bancário nº 818210212-1, condenou o banco a restituir, em dobro, os valores descontados indevidamente e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se a contratação do empréstimo consignado ocorreu regularmente ou se houve fraude; (ii) estabelecer se é cabível a repetição do indébito em dobro; e (iii) determinar se há direito à indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ e artigos 6º e 14 do CDC, cabendo-lhe comprovar a inexistência de falha na prestação do serviço.

O laudo pericial constatou adulteração na selfie utilizada para a contratação, divergências nos endereços IP e irregularidades na assinatura digital, concluindo que o contrato sofreu alterações e não pode ser autenticado, evidenciando a ocorrência de fraude.

A repetição do indébito em dobro é devida quando a cobrança indevida se dá em desconformidade com a boa-fé objetiva, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, conforme fixado pelo STJ no EAREsp nº 676.608/RS. No caso, a cobrança indevida ocorreu após 30/03/2021, sendo aplicável o entendimento consolidado pelo STJ.

Os danos morais devem ser afastados, pois não está

demonstrada ofensa significativa à honra ou à dignidade da autora, além de ter sido constatado que ela manteve os valores depositados em sua conta, sem adotar providências para sua devolução.

Os juros moratórios devem incidir desde a citação, conforme determinado na sentença, em respeito à vedação da reformatio in pejus, pois não houve recurso da autora sobre o tema.

A multa fixada para o descumprimento da tutela provisória deve ser mantida, pois sua fixação já havia transitado em julgado e os valores estabelecidos são proporcionais à sua finalidade sancionatória e preventiva.

A sucumbência deve ser redistribuída, reconhecendo-se a sucumbência recíproca, com cada parte arcando com metade das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios de 10% sobre a condenação para o banco e 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais para a autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em contratos bancários, salvo prova da inexistência do defeito ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A repetição em dobro do indébito é cabível quando a cobrança indevida ocorre em afronta à boa-fé objetiva, independentemente da demonstração de dolo ou culpa da instituição financeira.

O mero desconto indevido não enseja, por si só, indenização por danos morais, sendo necessária a demonstração de abalo significativo à honra ou à dignidade do consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14, caput e §3º, II; CDC, art. 42, parágrafo único; CC, art. 205.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21/10/2020, DJe 30/03/2021; TJSP, Apelação Cível nº 1000687-64.2024.8.26.0439, rel. Des. Pastorelo Kfoury, 7ª Câmara de Direito Privado, j. 18/08/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1003353-09.2023.8.26.0266, rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo Banco
BRADESCO FINANCIAMENTOS S. A. contra a sentença proferida pela 2ª Vara

Cível da Comarca de Jales/SP, que julgou procedente o pedido formulado por MÁRCIA ALVES DA SILVA. A sentença declarou a inexigibilidade do contrato de Cédula de Crédito Bancário nº 818210212-1, condenou o banco a pagar à autora, de forma dobrada, a quantia descontada indevidamente, e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O apelante argumenta (fls. 386 a 401) que a sentença não merece prosperar, pois a perícia desenvolvida pela perita do juízo cometeu erros técnicos e não apresentou respostas aos quesitos do banco. O banco sustenta que as evidências indicam que o empréstimo foi celebrado pela apelada, com a *selfie* capturada no momento da assinatura condizendo com o rosto da apelada e a geolocalização registrada sendo coerente com o endereço de residência da apelada. Além disso, o crédito foi devidamente depositado em conta corrente de titularidade da apelada, que se beneficiou da contratação, recebendo o crédito em sua conta corrente.

Alega o apelante, ainda, que a apelada não diligenciou a devolução do valor creditado indevidamente em sua conta, não comprovando que tentou administrativamente o estorno da quantia, nem buscou o depósito em juízo da quantia recebida. O banco argumenta que, havendo nos autos a comprovação de fato extintivo do direito da apelada, não há outro caminho que não seja o julgamento de improcedência dos pedidos iniciais.

O apelante também contesta a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, argumentando que a apelada não comprovou o dano e a relação da conduta do apelante com os constrangimentos sofridos. O banco sustenta que pequenos dissabores e expectativas frustradas no dia-a-dia nem sempre são indenizáveis, e que não houve ato ilícito imbuído de má-fé.

Além disso, o apelante argumenta que não há que se falar em repetição do indébito em dobro, pois a apelada não demonstrou que não autorizou as aludidas cobranças. A repetição do indébito em dobro impõe-se nos casos de cobrança indevida e se demonstrada a má-fé da parte, o que não foi evidenciado no caso.

O banco também contesta a multa fixada em sede de tutela antecipada e confirmada pela sentença, argumentando que a multa deve ser

razoável e proporcional, não podendo servir de fonte de enriquecimento indevido. Defende, assim, a revogação da multa ou sua limitação ou redução.

Por fim, o apelante menciona a impossibilidade de aplicação de juros moratórios desde a citação, conforme decidido pela sentença, argumentando que os juros de mora devem ser computados a partir da data da prolação da sentença. Aduz, também, a inversão do ônus da prova foi descabida, pois não há verossimilhança nas alegações da apelada e a inversão tem caráter excepcional.

Diante do exposto, o apelante pleiteia o provimento do recurso para a reforma da sentença para julgar os pedidos improcedentes, condenando a apelada ao pagamento de custas e despesas processuais, honorários advocatícios e demais consectários legais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 419 a 434.

Subiram os autos a esta Instância por força do apelo do réu.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia centra-se na validade de contrato de empréstimo consignado celebrado entre as partes e nos reflexos jurídicos decorrentes, notadamente quanto à restituição de valores e à existência de danos morais.

A autora negou ter celebrado o contrato nº 518210212-1, referente a empréstimo consignado, alegando ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros.

As atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária configuram relação de consumo, na forma do art. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Tanto é assim, que a Súmula 297 do E. STJ estipula

que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesse sentido, cabe ao banco, por aplicação da responsabilidade objetiva, o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do art. 6º e 14, § 3º, II, do CDC.

Ressalte-se que, à luz da 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*”.

O art. 6º, VI, do CDC, por sua vez, garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor a reparação dos prejuízos causados, nos seguintes termos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

(...)

No caso em tela, ficou comprovado que não foi a autora quem contratou o empréstimo consignado.

Diante do não reconhecimento, pela consumidora, da foto *selfie* enviada para a contratação do empréstimo, em decisão saneadora, foi determinada a produção de perícia.

De acordo com o laudo pericial, “foram detectadas modificações nas selfies” (fls. 347) e um dos IP's utilizados para a contratação se localiza nos Estados Unidos (fls. 352), ou seja, em local completamente diferente de onde a autora é domiciliada. Além disso, o Código Hash indica irregularidade na assinatura digital (fls. 353 a 354).

Assim, concluiu a perícia que,

“(…)

A partir dos exames periciais ilustrados e descritos no corpo do presente laudo pericial, foi possível constatar, por meio da análise de metadados identificados considerando a utilização de Softwares Forenses de Análise, INDICAM QUE O CONTRATO DIGITAL QUESTIONADO FOI CRIADO APÓS A DATA DA SUPOSTA ACEITAÇÃO, BEM COMO HÁ ELEMENTOS DE FALSIFICAÇÃO NA SELFIE APRESENTADA, POR FIM, OS ENDEREÇOS DE IP E CÓDIGO HASH APRESENTAM DIVERGÊNCIAS. Referidas considerações são necessárias para fundamentar a conclusão de que O CONTRATO EM DISCUSSÃO SOFREU ALTERAÇÕES, DESCARTADAS AS POSSIBILIDADE DE AUTENTICAÇÃO” (fls. 355).

Portanto, ficou demonstrado que não foi a autora quem contratou o empréstimo. O negócio foi celebrado por terceiros, mediante fraude de que a autora foi vítima.

Dessa forma, houve fato do serviço, que enseja a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, *caput* e §1º, do CDC.

No caso concreto, a instituição financeira não comprovou qualquer das hipóteses de rompido do nexo causal para a responsabilidade objetiva, previstas nos incisos I e II, do §3º, do art. 14, do CDC, quais sejam, a inexistência do defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Cabia ao banco adotar as cautelas necessárias para evitar que a consumidora fosse vítima de fraude, sendo que o fato ocorrido se trata de fortuito interno.

Assim, não existindo a contratação alegada, impõe-se ao banco a obrigação de restituir ao autor todas as parcelas descontadas indevidamente, bem como a cessação imediata dos descontos.

Em relação à devolução dos valores, a Corte Especial do C. STJ, firmou por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, as seguintes teses, com modulação dos efeitos:

Primeira tese: **A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do**

artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: **Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.**

(EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021; sem destaques no original).

De acordo com o entendimento do STJ, a partir da data da publicação do Acórdão (30.03.2021), para que seja admitida a repetição em dobro prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, é necessário que a conduta da parte seja contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a análise de culpa ou dolo por parte da instituição bancária.

No caso concreto, o empréstimo e os descontos são posteriores a 30.03.2021, logo, aplica-se o julgado do STJ para a repetição em dobro, conforme estabelecido pela sentença.

No que tange aos danos morais, merece reforma a r. sentença.

Embora o desconto indevido em benefício previdenciário seja, por si só, uma situação indesejável e passível de gerar desconforto, não se verificam, no caso concreto, elementos aptos a demonstrar ofensa à honra ou à dignidade da consumidora que extrapolem o mero aborrecimento.

A autora não demonstrou boa-fé ao manter em sua posse valores depositados em sua conta bancária, mesmo ciente da origem questionável do crédito. A conduta esperada de um consumidor de boa-fé seria a imediata devolução dos valores recebidos, o que não ocorreu no caso em tela.

Dessa forma, não havendo demonstração de abalo significativo, não se pode cogitar a condenação por danos morais.

Neste sentido:

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização (perdas e danos). Desconto indevido em benefício previdenciário do autor. Relação equiparada à de consumo. Prescrição quinquenal. Inteligência do artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de prova da contratação pelo requerente. Biometria facial (selfie) e documento de identidade desacompanhados da prova da efetiva contratação ou assinatura digital. Violação do dever de informação da legislação protetiva do consumidor e do idoso. Devolução de valores na forma do novo entendimento da Corte Superior (EAREsp nº 676608/RS). **Danos morais não configurados.** Ação improcedente. Sentença modificada. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000687-64.2024.8.26.0439; Relator (a): Pastorelo Kfoury; Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 18/08/2024; Data de Registro: 18/08/2024; sem destaques no original);

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE CONTRATATO – Sentença de procedência. Irresignação da requerida. APELAÇÃO. Nulidade da contratação bem reconhecida. Banco requerido que não comprovou suficientemente a validade da contratação. Fotografia selfie que não demonstra a finalidade a qual se destinava. **DANO MORAL. Inocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Ausência de prova quanto a eventuais prejuízos extrapatrimoniais sofridos.** Entendimento majoritário desta C. Câmara. Sentença parcialmente reformada com redistribuição dos ônus sucumbenciais – RECURSO PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1003353-09.2023.8.26.0266; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/03/2024; Data de Registro: 07/03/2024; sem destaques no original).

Quanto aos juros de mora, a sentença determinou a sua incidência a partir da citação, enquanto o apelante defende que devem incidir a partir da sentença.

Os juros de mora, no caso em tela, são aplicados sobre os valores dos descontos feitos nos proventos recebidos pela autora, que serão devolvidos em dobro. Trata-se, então, de responsabilidade extracontratual, que atrai a aplicação da Súmula 54 do STJ, ou seja, a incidência de juros moratórios a partir do evento danoso (data de cada desconto indevido).

Dessa forma, o banco não tem razão ao pretender que os juros incidam a partir da sentença.

Observe-se que a sentença fixou termo inicial dos juros mais vantajoso ao banco, qual seja, a data da citação, que é posterior aos descontos. Por não haver recurso da autora, apenas apelo do réu, não se pode proceder à *reformatio in pejus*, razão pela qual fica mantido o termo inicial determinado pelo julgado de primeiro grau.

Dessa forma, mantém-se o termo inicial dos juros fixado pela sentença.

Finalmente, em relação às astreintes fixadas pela r. decisão de fls. 123, devem ser mantidas.

O banco sequer recorreu da decisão que fixou a multa pelo descumprimento da tutela provisória de urgência, tendo se operado a preclusão a respeito da matéria.

Ademais, ainda que assim não fosse, a multa foi arbitrada em quantia razoável e adequada para o dano que se pretendia evitar (R\$ 500,00 por ato). e foi limitada a R\$ 15.000,00, para evitar enriquecimento sem causa da autora.

Nada a reparar, portanto, diante da observância da finalidade sancionatória e preventiva da multa.

De rigor, pois, a reforma parcial da sentença, apenas para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A distribuição dos ônus sucumbenciais deve ser alterada para reconhecer a sucumbência recíproca, cabendo a cada parte arcar com metade das custas e despesas processuais, sendo que os honorários advocatícios a serem arcados pelo banco deverão incidir sobre o valor da condenação, no percentual de 10%, e os honorários a serem pagos pela autora, também de 10%, incidirão sobre o montante pleiteado a título de indenização por danos morais.

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

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
Relatora