



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301275

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004279-22.2023.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante FACTA FINANCEIRA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada GENY MARIA DOS SANTOS TEODORO (JUSTIÇA GRATUITA).

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), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1004279-22.2023.8.26.0417

APELANTE: FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APELADA: GENY MARIA DOS SANTOS TEODORO

ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE PARAGUAÇU PAULISTA

JUIZ DE DIREITO: DR. ALESSANDRO CORREA LEITE

VOTO Nº 2149

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CANCELADO PELO RÉU. COBRANÇAS PERSISTIRAM. BANCO RESTITUIU VALORES DE DOIS MESES. DESCONTOS INDEVIDOS. DANO MORAL CONFIGURADO E VALOR REDUZIDO. PROCEDÊNCIA PARCIAL DO APELO DO RÉU.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de não fazer, repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, proposta por Geny Maria dos Santos Teodoro contra Facta Financeira S.A. A autora, beneficiária do INSS, teve descontos indevidos em seu benefício previdenciário devido a um empréstimo consignado cancelado, no valor de R\$ 455,70 mensais, sem que o valor do empréstimo tenha sido depositado em sua conta.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a regularidade do contrato de empréstimo consignado, que foi cancelado, e a existência de danos materiais e morais decorrentes dos descontos indevidos realizados no benefício previdenciário da autora.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de cerceamento de defesa foi afastada, pois as provas constantes nos autos são suficientes para a solução do litígio, conforme artigos 370 e 355 do CPC.

4. A preliminar de falta de interesse de agir foi afastada, uma vez que a ação ordinária é a via adequada para a solução da lide, conforme artigo 5º, XXXV, da CF/1988.

5. No mérito, a relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula nº 297 do STJ. A instituição financeira não comprovou a regularidade da contratação do empréstimo, sendo responsável pelos danos causados.

6. O dano moral foi configurado devido aos descontos indevidos no benefício previdenciário da autora, que

recebe apenas R\$ 1.320,00 mensais, sendo a indenização fixada em R\$ 5.000,00, reduzida do valor inicial de R\$ 10.000,00.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento:

1. As instituições financeiras respondem objetivamente por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros, conforme REsp nº 1.199.782/PR. 2. A responsabilidade do fornecedor de serviços inclui a comprovação da regularidade da contratação, sendo insuficiente a mera apresentação de documentos sem comprovação efetiva da transação.

Legislação Citada:

CF/1988, art. 5º, XXXV; CPC, arts. 370, 355, 543-C, 80; CDC, art. 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; TJSP, Apelação Cível 1001924-07.2023.8.26.0266, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 10.10.2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **FACTA FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, contra a r. sentença de fls. 145/152, cujo relatório se adota, na ação declaratória de inexistência de débito c.c obrigação de não fazer repetição de indébito e indenização por danos materiais morais, proposta por **GENY MARIA DOS SANTOS TEODORO**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE os pedidos deduzidos na inicial, para: A) DECLARAR a inexistência dos débitos discutidos nos autos relacionados ao contrato empréstimo nº. 0060420738; em consequência, concedo a tutela de urgência para a imediata cessação das cobranças indevidas; B) CONDENAR a requerida a restituir à parte autora as parcelas descontadas e não restituídas do seu benefício relativamente ao contrato empréstimo nº. 0060420738, no valor descontado indevidamente, na forma dobrada, acrescido de correção monetária (Tabela TJ/SP), desde quando efetuado cada desconto e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; C) CONDENAR a requerida ao pagamento à autora da importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente segundo a tabela prática do TJ/SP, a partir desta

decisão, nos termos da Súmula 362 do STJ, com juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, desde a mesma data. Em consequência, JULGO EXTINTO o processo de conhecimento na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, CONDENO a requerida ao pagamento das custas e demais despesas processuais, bem como dos honorários de sucumbência, estes no equivalente a 10% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, § 2º, do CPC).

Sustenta a ré/apelante, em síntese, que existe a necessidade de produção de prova; a ausência de interesse de agir; regularidade do contrato de empréstimo consignado; que é válida a contratação por meio digital; que houve consentimento da autora; que inexistente dano material e moral; que é caso de litigância de má-fé.

Contrarrazões apresentadas (fls. 346/357).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O pedido de efeito suspensivo fica prejudicado em razão do julgamento do recurso.

Inicialmente, analiso a preliminar de cerceamento de defesa.

Insta consignar que o magistrado é o destinatário das provas. Assim, uma vez que está na direção do processo, é dotado de competência discricionária para deliberar sobre a necessidade ou não da produção das provas.

No caso, a parte não faz requerimento de nenhuma prova específica, mas apenas tece argumentação genérica sobre a necessidade de produzir mais provas.

Desta feita, apresentada a documentação pertinente ao seu convencimento, as demais provas podem e devem ser indeferidas, a fim de se evitar o caráter protelatório.

A Constituição Federal em seu artigo 5º, XXXV, estabelece que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. Ademais, ficou caracterizada a existência de uma lide e, conseqüentemente, da necessidade do processo para sua solução judicial, sendo a ação ordinária a via adequada para esse fim. Se procedentes ou não os pedidos, trata-se de matéria de mérito e como tal será analisada.

Assim, afasto a preliminar de falta de interesse de agir.

Insta consignar que em certo trecho o recurso apresenta tema sem relação com o objeto da lide, ao tratar de cartão de crédito consignado nas fls. 160; dado que a demanda versa sobre empréstimo consignado comum.

Passo ao mérito.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c dano moral e material, proposta em razão de empréstimo consignado cancelado que gera descontos no benefício previdenciário da parte autora.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Narra a inicial que a autora é filiada ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), encontra-se na condição de beneficiária mediante o recebimento de Pensão por morte, cujo valor é de R\$ 1.320,00.

Relata que procurou o réu para a realização de um empréstimo consignado, que havia sido aprovado no valor R\$ 13.531,83, em

18/05/2023, a ser pago em 60 parcelas de R\$ 455,70, conforme contrato n°. 0060420738.

Ocorre que apesar da confirmação e aprovação do empréstimo consignado, nenhum valor foi depositado em sua conta. Posteriormente, ao buscar informações, a demandante foi informada de que o contrato havia sido cancelado, em razão de sua idade avançada.

Ocorre que ao receber o seu pagamento mensal foi surpreendida com o desconto a título de pagamento do referido empréstimo consignado cancelado no valor de R\$ 455,70. Ao procurar a requerida, obteve a restituição dos valores descontados por dois meses, junho e julho de 2023, que foram restituídos nos meses seguintes (fls. 40, 41), mas as cobranças indevidas ainda persistem.

Apresenta o histórico de empréstimos consignados, bem como os extratos de seu benefício previdenciário, a fim de comprovar os descontos (fls. 35/38, 40/45).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Não se pode atribuir a parte autora a responsabilidade por provar fato negativo. Além disso, o réu é instituição possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade da contratação.

Nesse sentido, o Banco exibiu a cédula de crédito bancário eletrônica, acompanhada de selfie e documento pessoal (fls. 109/115).

Em que pese seja permitido o contrato por meios digitais, o fornecedor de serviços deve provar que a contratação foi bilateral e é

válida.

Como o réu sustenta que a contratação foi digital, deveria trazer informações claras acerca do valor do empréstimo, da taxa de juros, da quantidade de parcelas, do IOF cobrado na operação, mas não o fez, tanto que a cédula de crédito apresentada é genérica e aponta valor zerados nos campos em que deveriam constar essas informações (fls. 109/114).

Além disso, nota-se nas fls. 115 que o campo "status" menciona que a contratação foi "CANCELADA", conforme narrado pela autora na exordial. Nesse sentido o contrato juntado não é capaz de demonstrar a legitimidade da contratação em razão das inconsistências verificadas.

O mero aporte de documentos e imagens do autor, é insuficiente à efetiva comprovação do compromisso firmado. Ainda mais, o contrato juntado pelo próprio réu aponta que a operação foi cancelada.

Outrossim, era ônus do réu comprovar o depósito do valor do empréstimo na conta bancária da autora, mas não conseguiu se desincumbir dessa obrigação. Por outro lado, a demandante comprovou que sofreu descontos, e foi reembolsada por conta dos débitos indevidos, após impugnação administrativa (fls. 40/41).

Nota-se que a alegação da parte consumidora é verossímil, calcada no que hodiernamente ocorre e amparada por documentos. A empresa tem mais meios técnicos, econômicos e jurídicos de esclarecer os fatos controvertidos, mas não comprovou a regularidade do empréstimo.

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas, apresentam relação com a atividade desempenhada pelo apelante, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Assim, havendo evidências de ocorrência de falha do serviço, a ré deveria ter corrigido sua conduta integralmente, a fim de cessar todos os futuros descontos a serem efetuados do benefício previdenciário da autora. No entanto, ao reconhecer sua falha, optou apenas por restituir o valor descontado por 2 meses da demandante e continuar com a cobrança.

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto 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*”.

Nesse sentido, julgado do ETJSP:

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de

relação jurídica e de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Sentença de procedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, rejeitada – Negativa de contratação de empréstimo – Hipótese em que o banco não apresentou documentos relativos à contratação – Banco que não se desincumbiu do ônus de provar a existência da relação jurídica geradora do débito – Contratação não provada – Restrição em cadastro de devedores mantidos por órgãos de proteção ao crédito – Dano moral configurado – Indenização devida – Quantum arbitrado em valor condizente com o evento danoso a não comportar majoração nem redução – Honorários advocatícios adequadamente fixados nos termos do art. 85, §2º do CPC, prevalente esse regime em relação ao CPC, art. 85, § 8º-A, norma referencial e não impositiva – Sentença mantida – Recursos desprovidos, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11). (TJSP; Apelação Cível 1001924-07.2023.8.26.0266; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023)

Nesse sentido como bem pontua a r. sentença (fls. 145/152):

A parte autora alega que havia contratado o empréstimo, mas que depois recebeu a informação de cancelamento por parte da requerida em razão de sua idade avançada, não recebendo nenhum valor referente à contratação.

Dessa maneira, cabia à requerida provar a legitimidade do empréstimo objeto de discussão nos autos.

A requerida teve oportunidade de comprovar a legitimidade dos descontos realizados no benefício da autora, mas não se desincumbiu de tal ônus, já que não juntou nenhum documento capaz de demonstrar

que o empréstimo foi concretizado e o valor enviado para a conta da requerente.

Os documentos trazidos pela requerida às fls. 107/115 além de não trazerem as informações completas, ainda mostraram especificamente à fl. 115 o status de “cancelado”.

Importante ressaltar que a requerida restituiu dois meses do valor descontado referente ao empréstimo discutido, o que confirma os fatos apresentados na inicial.

Dessa forma, tendo em vista a não comprovação de que houve contratação por parte da autora, as cobranças são indevidas, de modo que os valores cobrados indevidamente e pagos pelo consumidor devem ser restituídos.

No caso, também está configurado o dano moral. Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao promover descontos indevidos no benefício previdenciário da autora, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Tal situação não pode ser considerada mero aborrecimento, especialmente porque o valor recebido não é vultoso (R\$ 1.320,00). A efetivação de descontos indevidos no benefício previdenciário do autor, no valor de R\$ 455,70, por si só, configura verdadeira afronta aos seus direitos da personalidade, pois o privou de valores que serviriam à manutenção de suas despesas. Assim, acertada a sentença no que diz respeito ao reconhecimento do dano moral.

Conforme julgados deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – Consumidora que nega celebração de dois contratos de mútuo com a casa bancária – Regularidade da contratação que não restou demonstrada – Instituição financeira que apresenta instrumentos firmados na modalidade

digital, indicando assinaturas eletrônicas da autora, expressamente impugnadas – Prova pericial na área tecnológica não produzida na origem, muito em razão do desinteresse do apelante - Ônus da prova em caso de alegação de inautenticidade é da parte que produziu o documento – Incidência do artigo 429, inciso II, do CPC, e do Tema repetitivo nº 1061, do STJ (REsp 1846649/MA) - Deficiência probatória do réu conduz à declaração de nulidade dos negócios jurídicos, com a consequente devolução do montante total descontado da autora – Incidência da tese assentada no Tema nº 929, do C. STJ, observadas as datas dos descontos e a modulação de seus efeitos (EAREsp nº 676.608/RS) - Dano moral configurado – Ofensa ao íntimo da apelada – Injusta diminuição patrimonial - Quantum indenizatório que, contudo, comporta minoração - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de alterar a forma de devolução do indébito e reduzir o montante fixado a título de danos morais para o valor de R\$ 5.000,00”. (TJSP; Apelação Cível 1002450-78.2023.8.26.0005; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

““PROVA – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Impugnação ao laudo produzido – Irresignação do réu no que tange à não colheita de assinatura na presença do perito e análise da assinatura dos documentos juntados aos autos – Não cabimento – Provas colacionadas aos autos, bem como os esclarecimentos prestados pelo perito que são suficientes para o deslinde da controvérsia. Não configuração de lesão ao contraditório ou à ampla defesa - Preliminar arguida pelo réu apelante rejeitada. PROCESSO CIVIL – Interesse de agir - Prévio pedido administrativo – Descabimento – Via judicial não exige o exaurimento da via administrativa para que a jurisdição postule o seu direito, sob pena de

afronta à garantia constitucional do acesso à justiça – Preliminar repelida. CONTRATO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Mútuo – Empréstimo consignado - Descontos indevidos de valores em benefício previdenciário da autora – Perícia grafotécnica concluiu pela falsidade das assinaturas apostas no contrato e atribuídas à autora – Falha na prestação de serviços – Configuração - O Banco, por culpa de seus prepostos ou de empresas intermediadoras de mútuo, participou de contrato contendo assinatura falsa do mutuário, o que configura fortuito interno, causa não excludente de responsabilidade - Dano moral – Ocorrência – Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Correção monetária da data deste acórdão e juros moratórios desde o primeiro desconto no benefício por se tratar de responsabilidade extracontratual - Repetição de indébito simples – Atualização monetária e juros de mora desde os descontos indevidos, conforme súmula 54 do STJ - Compensação do montante condenatório com o valor creditado à autora por força do suposto mútuo – Cabimento - Sucumbência integral do Banco réu - Honorários do patrono da autora arbitrados por equidade em R\$ 1.412,00. Recursos providos em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1000904-31.2021.8.26.0369; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 05/06/2024)

Para a fixação da indenização pelos danos morais, o juízo deve proceder ao arbitramento de modo que não seja nem ineficaz e nem absurdo, devendo sopesar as condições dos envolvidos, as circunstâncias e as consequências do evento danoso.

Desta feita, sua fixação deve, ao mesmo tempo, compensar o sofrimento do lesado e servir de punição ao ofensor, não podendo ser fonte de enriquecimento ilícito para qualquer das partes, mas sim tem que estar de acordo com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Diante destes elementos, vislumbro que a quantia fixada em sentença deve ser reduzida ao patamar de R\$ 5.000,00, pois reflete de forma equilibrada todos estes preceitos.

Ressalva-se que a fixação de valor indenizatório em montante inferior ao pretendido não implica sucumbência recíproca, na forma da Súmula 326 do STJ: *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

Sendo acolhido os pedidos da parte autora, ainda que parcialmente, prejudicada a questão relativa à litigância de má fé.

Assim, fica reformada a r. sentença apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral ao valor de R\$ 5.000,00

Com a reforma da r. sentença, não é caso de majoração da verba honorária, na forma do Tema nº 1059 do STJ: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, meu voto é **para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da parte ré, nos termos da fundamentação lançada.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR