



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000301900

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032957-08.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante BANCO DO BRASIL S/A, é apelado MARIO ANTONIO FELICISSIMO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1032957-08.2022.8.26.0506

Apelante: Banco do Brasil S/A

Apelado: Mario Antonio Felicissimo

Comarca de Origem: Ribeirão Preto

Juiz da Vara de origem: Rebeca Mendes Batista

Voto nº 9.911

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra o Banco do Brasil S/A, para a declaração de inexistência de relação jurídica referente a empréstimo consignado não autorizado, restituição dos valores descontados e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco pela abertura de conta e contratação de empréstimo sem consentimento do autor e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ.

4. O banco não comprovou a regularidade da abertura da conta e da contratação do empréstimo, caracterizada a falha na prestação de serviço.

5. A situação ultrapassou o mero aborrecimento. O valor fixado a título de danos morais é adequado e proporcional.

IV. Dispositivo

6. Recurso não provido.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. TJSP, Apelação Cível 1008807-07.2020.8.26.0223, Rel. Ademir Modesto de Souza, 16ª Câmara de Direito Privado, j. em 30/08/2021. TJSP, Apelação Cível 1001327-48.2024.8.26.0025, Rel. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. em 19/02/2025.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por Mario Antonio Felicissimo em face do Banco do Brasil S/A.

A sentença (fls. 528/539) julgou procedentes, em parte, os pedidos iniciais, nos seguintes termos (fl. 538):

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, e extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para: 1) declarar a inexistência de relação jurídica quanto à conta bancária fraudulenta e do débito discutido nestes autos; 2) confirmar a tutela de urgência; 3) condenar o réu à repetição de indébito, de forma simples, dos valores indevidamente descontados do autor, com correção monetária desde o desembolso e juros legais moratórios, a contar da citação; e 4) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária doravante e juros legais moratórios a partir da citação.

Em razão da sucumbência mínima do autor, e de acordo com o teor da Súmula nº 326 do STJ, o réu arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados 15% do valor atualizado da condenação.

O Banco do Brasil apelou (fls. 542/557). Preliminarmente, alega a inépcia da inicial, pois ausente causa de pedir. No mérito, defende a ausência de falha na sua prestação de serviços e a existência e regularidade do débito contestado. Inexistem danos morais ou materiais no caso. Subsidiariamente, pleiteia a redução do valor da indenização por danos morais. Pede, também, a incidência dos juros de mora sobre o *quantum* indenizatório por danos morais a partir da citação e a restituição dos valores na forma simples, e não em dobro. Por fim, pede a redução dos honorários advocatícios para 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 558/559).

O autor apresentou contrarrazões (fls. 563/568).

É o relatório.

De início, anota-se que a preliminar de inépcia da inicial, por falta de causa de pedir, baseia-se na alegada inexistência de falha na prestação de serviços do banco réu. Entretanto, a questão evidentemente confunde-se com o mérito e deve ser com ele analisada.

Assim, passa-se à análise do mérito.

Como relatado, trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Mario Antonio Felicíssimo em face do Banco do Brasil, com objeto de declarar a inexistência de empréstimo consignado contratado sem seu consentimento, além de obter a restituição, em dobro, dos valores descontados, e a indenização por danos morais. Nesse ponto, insta destacar que a sentença condenou o réu à restituição dos valores na forma simples, inexistente recurso do autor.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 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.*

Logo, para determinar a existência de responsabilidade do requerido, necessário aferir a ocorrência do dano em si e a existência de fortuito interno, a excluir eventual hipótese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima.

O autor narra na exordial ter recebido mensagem no celular sobre alteração do banco pagador referente ao seu benefício do INSS. Ao consultar o sistema MEU-INSS, verificou a existência de empréstimo contratado sem seu consentimento, no valor de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

R\$56.699,08 (cinquenta e seis mil seiscientos e noventa e nove reais e oito centavos), com parcelas no valor de R\$ 1.443,03 (mil quatrocentos e quarenta e três reais e três centavos). O valor do empréstimo foi depositado em conta bancária aberta também sem seu consentimento, perante agência do banco réu.

Os fatos narrados encontram respaldo nos autos, com a presença do Contrato nº 111617635, celebrado em 01/07/2022, junto ao banco requerido no Histórico de Empréstimo Consignado do autor (fls. 20/21), além do desconto da parcela em seu Histórico de Créditos do INSS (fls. 18/19). Ademais, o extrato da conta corrente do autor (fls. 58/59) revela que as operações iniciaram-se em 24/06/2022, data condizente com a contratação do empréstimo.

Por outro lado, os documentos juntados pelo banco contêm apenas a assinatura eletrônica alegadamente feita pelo autor (fls. 60/224), sem a apresentação de assinatura física ou de biometria. Na oitiva do funcionário Kleber Roberto Vasconcelos, responsável pela abertura da conta (fls. 522/523), revelou-se que o empréstimo foi feito por meio digital, por aparelho celular. O funcionário explicou que para a abertura de conta no banco réu é necessária a apresentação de documentos como documentos pessoais, comprovante de endereço e comprovante de renda. Todavia, nenhum desses documentos foi apresentado aos autos pelo requerido.

Nesse ponto, insta ressaltar ser impossível a exigência de comprovação de fato negativo, no caso, a não contratação regular dos empréstimos (Apelação Cível 1008807-07.2020.8.26.0223, Rel. Ademir Modesto de Souza, 16ª Câmara de Direito Privado j. em 30/08/2021; Apelação Cível 1001327-48.2024.8.26.0025, Rel. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. em 19/02/2025). Assim, era de interesse do réu a produção das provas aptas a comprovar a regularidade da abertura da conta e da contratação do empréstimo, o que não aconteceu.

Desse modo, trata-se de hipótese de falha no serviço do banco réu, a permitir a abertura de conta sem o consentimento do autor, e a consequente contratação de empréstimo consignado.

Nesse sentido, entendimento desta Câmara:

*DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C.
REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS –*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Empréstimo consignado em benefício previdenciário – Relação de consumo – Contratação não reconhecida pelo autor – Sentença de parcial procedência – RECURSOS DE AMBAS AS PARTES – Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação - Súmula 479 do C. STJ - Impugnação da assinatura aposta no instrumento contratual apresentado pelo réu - Ônus da comprovação da regularidade dos contratos que incumbia aos fornecedores dos serviços - Tema 1061 do C. STJ - Autenticidade não comprovada - Declaração de inexistência de negócio jurídico mantida – (...) - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA, mantidas verbas de sucumbência como estabelecidas na sentença -HONORÁRIA RECURSAL. Não aplicação do art. 85, § 11, do CPC, em razão do provimento parcial do recurso do réu e provimento do recurso adesivo do autor (Tema 1059/STJ) – RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008109-50.2021.8.26.0066; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. OFENSA À DIREITOS PERSONALÍSSIMOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO. 1. Trata-se de recurso de apelação voltado contra sentença de parcial procedência dos pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de relação jurídica, onde, reconhecida a irregularidade na contratação de empréstimo consignado, se impôs à instituição financeira a devolução dos valores descontados em desfavor do autor, afastando a indenização por danos morais. 2. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (STJ, súmula 479). 3. Dano moral caracterizado, em função da angústia do autor que se viu, mensalmente, privado de parte de seus proventos de aposentadoria, que não pode ser considerado como meros transtornos. 3. Comprovada a privação de proventos de aposentadoria em virtude de descontos indevidos oriundo de empréstimo consignado inexistente, é

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

razoável o arbitramento dos danos morais em R\$ 10.000,00, em consonância com o princípio da razoabilidade e proporcionalidade. 5. RECURSO PROVIDO. Sentença reformada para julgar procedente os pedidos, com a condenação da parte requerida ao pagamento integral das verbas de sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1003062-57.2024.8.26.0077; Relator (a): Celso Alves de Rezende; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2024; Data de Registro: 05/12/2024)

Diante do exposto, de rigor a manutenção da sentença nesse ponto, com a declaração da inexistência dos débitos contestados e a restituição dos valores debitados indevidamente. Anota-se que, ao contrário do alegado pelo apelante, a sentença determinou a restituição na forma simples, incabível qualquer reparação nesse aspecto.

No tocante à indenização por danos morais, as parcelas no valor de R\$1.443,03 (mil quatrocentos e quarenta e três reais e três centavos) correspondem à aproximadamente 1/3 do valor da aposentadoria recebida pelo autor (fls. 18/19), pessoa idosa e hipossuficiente. Assim, resta claro o prejuízo à sua subsistência. Soma-se a isso o natural desgaste emocional decorrente das cobranças indevidas em seu nome. Assim, diante do constrangimento e desgaste experienciados pelo autor, era mesmo de rigor a condenação por danos morais.

Relativamente ao valor da reparação moral, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto. Além disso, deve levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor, até porque cada situação tem suas peculiaridades. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares*. (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020).

No caso, o valor de R\$ 10.000,00 (cinco mil reais) fixado pelo juízo *a quo* mostra-se adequado e proporcional e deve ser mantido.

Quanto aos consectários, anota-se que a sentença os estabeleceu nos termos pleiteados pelo apelante, ou seja, com a aplicação dos juros de mora a partir da citação.

Por fim, em relação aos honorários de sucumbência, eles foram estabelecidos em observância ao art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. No caso, a demanda estendeu-se durante vários anos, envolveu a análise de diversos documentos e a produção de prova oral. Assim, adequado o estabelecimento da verba em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, como fez o juízo *a quo*.

Diante do exposto, o recurso não merece ser provido e a sentença deve ser mantida em sua integralidade. Em razão da sucumbência também neste grau recursal,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

majora-se a verba honorária para 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

JAYME DE OLIVEIRA
Relator