



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000306777

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000714-46.2024.8.26.0601, da Comarca de Socorro, em que é apelante CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, é apelado GENTIL JOSE TONELLI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 28 de março de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 59.915

APELAÇÃO Nº 1000714-46.2024.8.26.0601

COMARCA DE SOCORRO

APTE.: CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS

APDO.: GENTIL JOSE TONELLI (JUSTIÇA GRATUITA)

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos morais – Procedência – Contratação de empréstimo negada pelo autor – Preposta do banco que solicitou a assinatura do autor em um tablet, sob o argumento de que tal medida seria necessária para possibilitar o recebimento de seu benefício previdenciário – Ajuizamento de mais de setenta demandas na Comarca de Socorro em decorrência do mesmo comportamento adotado pela preposta do banco – Falha deste configurada - Responsabilidade da ré que é de caráter objetivo e que se evidencia no caso, uma vez que não provou as excludentes previstas no art. 14, § 3º, de referido Código, conforme se lhe impunha – Declaração de inexigibilidade do débito bem reconhecida e que comporta ser mantida – Ocorrência de dano moral também configurada – Quantificação – Insurgência recursal da ré, postulando seu afastamento ou redução – Montante arbitrado que comporta ser minorado – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido.

A r. sentença (fls. 184/189) proferida pela douta Magistrada Erika Silveira de Moraes Brandão, cujo relatório se adota, julgou procedente a presente ação declaratória de nulidade contratual c/c repetição do indébito e indenização por danos morais ajuizada por GENTIL JOSE TONELLI, contra CREFISA S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS, para *I) DECLARAR a inexistência, em relação à parte requerente, do negócio jurídico relativo ao empréstimo pessoal objeto dos autos (contrato nº 022310005727); e II) CONDENAR a instituição requerida ao pagamento, em favor da parte requerente, de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) com correção monetária a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e conforme tabela prática do TJSP, além de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação. A r. sentença ainda determinou a expedição de ofícios ao SCPC e SERASA*

para que excluam de forma definitiva os apontamentos de débitos relativos aos contratos discutidos nos autos e condenou a parte requerida ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignada, apela a ré, defendendo a legitimidade da contratação, conforme prova documental que apresentou, consistente nos documentos pessoais, contrato assinado, bem como a disponibilização do crédito no valor de R\$ 5.000,00 através de transferência bancária na conta do autor. Invoca a validade do contrato assinado por *tablet*. No mais, sustenta a inexistência de danos morais e diz que é excessiva a condenação, requerendo a minoração do *quantum* arbitrado. Colaciona jurisprudência. Postula, assim, a reforma da r. sentença, devendo ser julgada improcedente a ação (fls. 192/210).

Recurso tempestivo, preparado, processado e recebido, com apresentação de contrarrazões às fls. 216/229.

É o relatório.

O autor ajuizou a presente ação *alegando que tomou conhecimento que seu nome havia sido inserido no cadastro de maus pagadores, por suposta dívida oriunda do Banco Crefisa, perante o qual tomou conhecimento da existência de um contrato de empréstimo pessoal em seu nome, com o nº 022310005727, confeccionado em 11/08/2022, do valor de R\$ 5.000,00, a ser pago em 15 parcelas de R\$ 1.016,86, ficando perplexo com esta notícia, pois jamais contratou empréstimo perante a Crefisa.*

Citada, a requerida apresentou contestação (fls. 77/96) *alegando a validade da contratação do empréstimo e a existência do débito, tendo realizado o pagamento do valor do empréstimo na conta da parte autora, não existindo ilícito praticado nem valores a serem restituídos, tampouco danos morais a serem indenizados.*

A douta Magistrada houve bem, então, julgar procedente a ação para declarar a inexistência do contrato objeto da lide, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no importe de R\$ 10.000,00, além da devolução dos valores descontados indevidamente.

Referido entendimento comporta ser

parcialmente reformado, apenas no tocante ao *quantum* indenizatório.

Deve ser aplicado na hipótese vertente o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º que: “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 espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Cabia exclusivamente a ré, por conseguinte, parar eximir-se de sua responsabilidade, o ônus de provar a incidência destas causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviço defeituoso e a culpa exclusiva do autor ou de terceiro, o que, porém, não restou demonstrado no presente feito.

No presente caso, ademais, afigurar-se-ia até mesmo descabida a invocação destas duas excludentes previstas em lei, pois a pactuação do contrato de empréstimo constando o nome do demandante ocorreu sem o conhecimento e consentimento deste, tendo sido induzido em erro pela preposta da instituição bancária, como ocorreu com diversos outros clientes, acreditando estar lançando sua assinatura no *tablet*, seguindo as orientações recebidas, a fim de proceder a abertura da conta que ia possibilitar o recebimento do seu benefício previdenciário.

A questão foi muito bem analisada na decisão recorrida, conforme adiante se observa:

“(…)

É fato incontroverso que o benefício previdenciário de titularidade da parte requerente era pago pelo INSS

por intermédio da instituição requerida.

A questão controvertida é a alegada fraude na contratação de empréstimos pessoais, cujas cópias foram juntadas com a inicial (fls. 23/26) e com a contestação (fls. 119/122), praticadas supostamente por funcionários do banco requerido que colheu assinatura do requerente em "tablet".

Necessário salientar que nesta Comarca houve o ingresso de cerca de setenta ações relacionadas a tais fatos, sendo inclusive instaurado pedido de busca e apreensão criminal e do inquérito policial de ns. 1501696-71.2022.8.26.0601 e 1501515-70.2022.8.26.0601.

Nítida a natureza consumerista da relação entre as partes, conforme preconiza a Súmula 297 do STJ - "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

E, considerando a evidente hipossuficiência da parte autora e também por não ter como provar que não fez o empréstimo, é o caso de se aplicar a inversão do ônus da prova, consoante prevê o art. 6.º, VIII, do CDC, até porque a responsabilidade do fornecedor na relação consumerista, em regra, é objetiva.

Inviável a produção de prova pericial, pois a parte autora confirma ter assinado no tablet, de forma que a assinatura no contrato é dela, mas não queria contratar o empréstimo discutido nos autos, tendo tal empréstimo sido realizado de forma fraudulenta por funcionária da requerida.

Insiste o banco requerido que o empréstimo foi realizado de modo correto e válido, tendo a parte autora o contratado por mera liberalidade e que a propositura desta ação não se justifica.

Afirma a requerente que no momento da abertura da conta bancária para recebimento do benefício previdenciário foi solicitado pela funcionária do banco para que assinasse na tela de um "tablet".

O banco requerido não se desincumbiu do ônus de provar que a assinatura se deu efetivamente no contrato de empréstimo e que foi dada ampla e inequívoca ciência à parte

requerente de que se tratava de um empréstimo pessoal.

Saliente-se que houve o ingresso de dezenas de ações judiciais nesta Comarca nas quais os autores relatam os mesmos fatos e o mesmo modo de fraude, corroborando a versão de que banco requerido, por meio de sua funcionária, colhia as assinaturas, em princípio para abertura das contas para o recebimento dos benefícios previdenciários dos clientes, mas depois desviando-se a finalidade, as assinaturas eram destinadas à realização de empréstimos.

Desse modo, o banco requerido não cumpriu com seu ônus processual de demonstrar cabalmente a regularidade e validade da contratação do empréstimo com a inequívoca intenção pela parte autora.

Forçoso, então, reconhecer que houve falha na prestação dos serviços pela requerida pela ocorrência da fraude praticada por, ao menos, uma funcionária da instituição, de modo que a responsabilidade da instituição financeira requerida é objetiva, conforme teor 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".

(...)"

Em recentes decisões envolvendo a mesma situação narrada nos autos, em ações ajuizadas na mesma Comarca de Socorro, já se manifestou este ETJSP reconhecendo a responsabilidade civil da ré:

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Autor que afirma não ter contratado qualquer empréstimo com a requerida, nem autorizado qualquer modalidade de desconto em sua conta bancária. Verossímil a alegação do autor de que foi uma das vítimas de representante do banco réu, que realizou empréstimos fraudulentos, com o desvio dos valores creditados em conta. Falha na prestação dos serviços bancários. Responsabilidade da instituição financeira pelos riscos advindos de sua atividade. Banco réu que não se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe incumbia em demonstrar a regularidade da contratação (art. 6º,

VIII, do CDC). Sentença de procedência mantida e confirmada nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso desprovido. (Apel. 1001787-24.2022.8.26.0601, Rel. Flávio Cunha da Silva, 38ª Câmara de Direito Privado, DJe 12/03/2024).

Declaratória cumulada com repetição de indébito e danos morais. Empréstimo pessoal. Contratação não reconhecida. Fraude que a rigor não se controverte. Representante da ré que fez a autora colocar sua assinatura em uma tela em branco de um tablet, com o intuito de abrir uma conta na instituição para o recebimento de benefício previdenciário, mas em verdade fez a contratação de um empréstimo pessoal, tendo a autora descoberto a sua existência só depois em razão do desconto das prestações de alto valor em sua conta. Responsabilidade objetiva, estampada no art. 927, § único do CC e no art. 14 do CDC, consoante orientação da Súmula nº 479 do STJ. Não há se falar em culpa exclusiva de terceiro, que no caso é representante da própria instituição. Valor do empréstimo desviado, pois sequer foi depositado na conta da autora. Múltiplas ações na comarca sobre os mesmos fatos. Dano moral. Transtorno evidente. Risco a subsistência. Desgaste e perturbação psicológica. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Valor que não admite reparo, até diminuto, considerando a capacidade financeira da ré e o fim de estimular investimento em procedimentos para evitar a fraude ou inibir a manutenção daqueles suscetíveis a ela. Restituição em dobro dos valores descontados. Fraude que ocorreu por uma falha no sistema de contratação e atuação dolosa de sua representante, o que retira a possibilidade de se falar em engano justificável ou ausência de má-fé. Recurso desprovido. (Apel. 1000208-07.2023.8.26.0601, Rel. Ramon Mateo Júnior, 15ª Câmara de Direito Privado, DJe 16/02/2024).

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Autora que alega ter sido vítima de fraude ao assinar tablet na agência da ré objetivando abertura de conta e depois descobriu a contratação de empréstimo consignado em seu nome – Fraude que vitimou diversas pessoas na mesma comarca – Inquérito policial em trâmite – Banco que responde perante o consumidor por atos de correspondentes, seus prepostos, sem prejuízo de eventual direito de regresso – Art. 34 do CDC – Partes que tornam ao estado anterior em que se encontravam –

Contrato anulado - Repetição de indébito na forma dobrada por caracterizada conduta contrária à boa-fé objetiva por parte de preposto – Compensação com valor creditado, no caso, descabida - Dano moral, nas circunstâncias, caracterizado – Indenização devida – Valor arbitrado condizente com o evento danoso, exacerbado por duas condutas fraudulentas -contratação e saques- – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). (Apel. 1000270-47.2023.8.26.0601, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, DJe 02/02/2024).

Correta, portanto, a declaração a inexistência de relação jurídica entre as partes, decorrente do contrato impugnado, cabendo ao réu responder pela falha na prestação de seus serviços, nos termos do art. 14 do CDC.

Ademais, em se cuidando de anotação de débito feita indevidamente perante os órgãos de proteção ao crédito, é evidente a ocorrência de dano de ordem extrapatrimonial, porquanto é certo que, em decorrência desta anotação irregular, o demandante foi indevidamente considerado como inadimplente, tendo sido seu nome levado a registro perante os serviços de proteção ao crédito, que é dotado de publicidade. Tratou-se, portanto, de ato lesivo ao seu nome, sua honra, reputação e dignidade pessoal.

Note-se, ademais, que em se cuidando de danos morais, não há necessidade de serem comprovados, porquanto o entendimento que prevalece a respeito é o de que decorrem do próprio ato violador, bastando, por conseguinte, a prova da ocorrência deste ato, tal como ocorre no presente caso.

Veja-se, a propósito, a seguinte ementa de julgado do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Como afirma a este propósito o eminente

Desembargador Yussef Cahali, *“o crédito, na conjuntura atual em que vivemos, representa um bem imaterial que integra o patrimônio econômico e moral das pessoas, sejam elas comerciantes ou não, profissionais ou não, de modo que sua proteção não pode ficar restrita àquelas que dele fazem uso em atividade especulativa; o abalo de crédito molesta igualmente o particular no que vê empanada a sua honorabilidade, reduzido o seu conceito perante os concidadãos; o crédito representa um cartão que estampa a nossa personalidade, e em razão de cujo conteúdo seremos bem ou mal recebidos pelas pessoas que conosco se relacionam na diuturnidade da vida privada”* (autor cit., in “Dano e Indenização”, Ed. RT, págs. 93/94).

Tem-se entendido, bem por isso, que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência. Assim deve ser, efetivamente, porque é certo que a publicidade decorrente desse registro indevido gera na sociedade a ideia de inadimplência da pessoa que teve seu nome mencionado nesse apontamento.

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pelo autor, o que encontra amparo não somente no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento, mas também no art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e no art. 186 do Código Civil.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da*

*vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela **contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica***” (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repete convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento”* (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Ora, no caso vertente, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, consoante apontado na inicial da presente ação e foi acima destacado, tendo o demandante obtido êxito na concessão de tutela de urgência para suspender a anotação de seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, é de se verificar que o montante arbitrado pela douta Magistrada, qual seja, R\$ 10.000,00, afigura-se excessivo merecendo, por isso, ser reduzido para o importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), a ser corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora nos termos da r. sentença recorrida.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, “*na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca*”.

Não há que se falar em devolução do valor do empréstimo e nem em compensação dele em relação ao valor da condenação, pois no caso, o autor afirma que não teve acesso ao valor emprestado, que foi transferido para a conta aberta perante a ré pela mesma funcionária da instituição que praticou a fraude que culminou na contratação daquele empréstimo, não tendo sido produzida prova em sentido contrário pela instituição financeira, o que poderia ser feito através da simples juntada de extrato bancário a fim de demonstrar o destino do valor, o que não ocorreu, não passando sua assertiva do campo da argumentação.

Conclui-se, portanto, que a irresignação da ré, na parte conhecida, merece ser acolhida em parte unicamente para reduzir o *quantum* indenizatório a título de danos morais, nos termos supra assentados, ficando mantida, no mais, a r. sentença recorrida.

Ante o resultado do presente julgamento, ficam majorados os honorários advocatícios fixados em favor do patrono da parte autora para 15% sobre o valor da condenação.

Ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto dá-se parcial provimento ao recurso.

Thiago de Siqueira
Relator