



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313005

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1045830-52.2022.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelada PATRÍCIA CRISTINA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcialmente ao recurso da autora e não conheceram o recurso interposto pelo réu. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1045830-52.2022.8.26.0114

Relator: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante/Apelado(a): **Patrícia Cristina Pereira**

Apelado(a)/Apelante: **Banco Pan S/A**

Comarca: **Campinas - 3ª Vara Cível**

Juiz(a): **Dr(a). Ricardo Baréa Borges**

Voto n.º **3419**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL PARA DECLARAR NULOS OS CONTRATOS E DETERMINAR A RETIRADA DO NOME DA AUTORA DO CADASTRO DE INADIMPLENTES. CASO EM ANÁLISE: Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, decorrente de fraude bancária sofrida pela autora, que teve seu celular clonado, possibilitando operações ilegítimas. RECURSO DA AUTORA: Dano moral cabível. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. RECURSO DO RÉU: desistência e pedido de arquivamento definitivo do processo. DISPOSITIVO: RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO RÉU NÃO CONHECIDO.

Trata-se de *APELAÇÃO* interposta por ambas as partes, contra r. sentença de fls. 296/301, cujo relatório se adota, por haver julgado os pedidos, relativos à inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, parcialmente procedentes.

Inconformado(a) com o resultado da demanda apela *PATRÍCIA CRISTINA PEREIRA*, (fls. 312/317) pretendendo a procedência de seu pedido de indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 350/354.

Dispensado(a), o(a) apelante, ao recolhimento do preparo em razão da gratuidade concedida.

Igualmente irrequioso apela o BANCO PAN S/A (fls. 319/342), pretendendo a reforma do julgado com a improcedência dos pedidos.

Contrarrazões às fls. 355/362.

Preparo às fls. 343/344.

Ambos os recursos tempestivos.

Às fls. 367/372, manifestou-se o Réu apontando quanto ao cumprimento espontâneo da obrigação de fazer, pleiteando pelo arquivamento do feito.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, em razão de fraude bancária sofrida pela Autora.

Extraí-se dos autos que teve seu celular clonado, o que possibilitou as operações apontadas por ilegítimas.

O Juízo *a quo*, acolhendo em parte os argumentos da Autora, julgou parcialmente procedentes os pedidos, afastando a indenização por danos morais em razão da demora da Autora em comunicar o fato, o que agravaria o prejuízo do Réu.

Pois bem.

De início, com base na petição de fls. 367/372, o recurso do Réu não pode ser conhecido, em razão do cumprimento da obrigação de fazer, conforme condenação do Juízo a quo, espontaneamente, e pedido de arquivamento definitivo do processo.

Sobre o tema:

*OBRIGAÇÃO DE FAZER – Sentença que condenou a ré a realizar as reformas do telhado do imóvel onde reside a autora e fixou verba de sucumbência – Irresignação – Apelante que alegou não ser parte legítima, acrescentando que o imóvel não padece mais dos problemas que lhe foram imputados - Petição posterior da apelante que, sem qualquer ressalva, comunicou o cumprimento voluntário da obrigação, postulando o arquivamento do processo - Desistência tácita configurada - Inteligência do art. 1.000, parágrafo único, do CPC – Precedentes - Recurso não conhecido. (TJSP; **Apelação Cível 1005789-42.2016.8.26.0344; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2022; Data de Registro: 10/06/2022).***

Assim, deixa-se de conhecer o apelo do Réu.

No mais, ainda inicialmente cumpre observar que o feito deve ter seu desate com base no Código de Defesa do Consumidor ante a clara relação consumerista existente entre as partes, salientando-se, ainda, a jurisprudência dos nossos Tribunais Superiores.

Em não havendo outras questões preliminares ou prejudiciais, passa-se à análise do mérito propriamente.

Observa-se que a questão remanescente se relaciona apenas quanto aos danos morais que segundo a Autora teria sofrido.

O Juízo *a quo* concluiu pela inexistência de dano extrapatrimonial com base na demorara da autora em comunicar o fato à casa

bancária.

Como se extrai do relato da autora no dia 16.11.2021 viu-se impedida de utilizar seu celular, e por se encontrar em viagem, só no dia seguinte pode verificar com sua operadora se tratar de chip queimado. Feita a troca, constatou, posteriormente, que terceiro de posse de seu sim card, realizou operações bancárias, com a alteração de senha, inclusive.

Em se pese entendimento em sentido contrário do douto Magistrado de primeiro grau o apelo comporta provimento.

Analisando-se os autos com vagar percebe-se que a demora não se deu por desídia da Apelante, mas, em razão das circunstâncias, eis que em primeiro lugar encontrava-se viajando, no dia seguinte já verificou a questão de seu celular não estar funcionando junto à sua operadora de celular e quando finalmente obteve contato com o Réu fora informada que não haveria problema, pois a conta seria bloqueada assim que se verificasse algo de estranho.

Mas não foi o que aconteceu.

Inegável a falha na prestação do serviço em diversos momentos: ao autorizar as operações indevidas, sem observar o perfil de consumo de sua cliente, realizadas de local distante de sua residência. Posteriormente, houve cobrança do empréstimo fraudulento, mesmo após ter comunicado a fraude sofrida e ter sido informada que eventual movimentação em sua conta seria bloqueada.

Saliente-se quanto à impossibilidade de solução da questão administrativamente como sói ocorrer em casos desta natureza, de modo que o evento ultrapassa o mero dissabor, causando verdadeiro sofrimento naquele que passa por este tipo de experiência, nada obstante as horas inegavelmente perdidas em ligações com o setor de atendimento ao consumidor.

E, em havendo falha na prestação do serviço cabalmente constatada, apresenta-se o ilícito capaz de induzir aos danos morais, consoante se depreende do art. 186 do Código Civil.

Sobre a questão, observe-se como vem julgando esta Turma, conforme voto de lavra do Eminentíssimo Dr. João Battaus Junior:

APELAÇÃO - CONTRATOS BANCÁRIOS - FRAUDE BANCÁRIA - EMPRÉSTIMO SOBRE A RMC - INEXISTÊNCIA DE DÉBITO - ASSINATURA FALSA. NULIDADE DA CONTRATAÇÃO - Perícia grafotécnica - Comprovação da falsidade da assinatura do consumidor - Inexistência da relação jurídica. REPETIÇÃO EM DOBRO - Deve ser mantida, porquanto comprovado que os descontos não eram devidos (art. 42, parágrafo único CDC). DANO MORAL - Ocorrência - Descontos indevidos no benefício previdenciário do consumidor, de natureza alimentar e voltado à garantia da subsistência do beneficiário - Reparação que deve ser mantida no montante de R\$ 5.000,00, visto que atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade RECURSO RÊU DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002542-98.2019.8.26.0198; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Foro de Franco da Rocha - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 03/10/2024).

No mesmo sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. INEXISTÊNCIA DE CONSENTIMENTO. FALSIFICAÇÃO DE ASSINATURA COMPROVADA POR PERÍCIA. PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES. 1. CASO EM EXAME 1. Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica c/c Anulação de Débito e Indenização por Danos Morais ajuizada por Leonor Azevedo da Silva em face do Banco Celetém. A autora alegou a contratação não autorizada de empréstimo consignado, requerendo a nulidade do contrato, a devolução dos valores descontados e indenização por danos morais. A contestação do requerido sustentou a legalidade da contratação e a ausência de danos morais. 2. Perícia técnica comprovou a falsificação da assinatura da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Há três questões em discussão: (i) determinar se a contratação do

empréstimo consignado foi realizada com o consentimento da autora; (ii) estabelecer se há responsabilidade do requerido por eventual falha na prestação do serviço; e (iii) definir se é devida a indenização por danos materiais e morais e em que montante. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. O contrato de empréstimo consignado deve ser considerado nulo, uma vez comprovada a falsificação da assinatura da autora, conforme laudo pericial. 5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, incluindo a inversão do ônus da prova, cabendo ao requerido demonstrar a regularidade da contratação, o que não foi feito. 6. O desconto indevido do benefício previdenciário da autora configura violação ao seu direito, ensejando a devolução dos valores descontados, sendo esta em dobro para os valores cobrados após 30/03/2021, conforme entendimento consolidado pelo STJ. 7. A indenização por danos morais é devida, tendo em vista o impacto negativo à vida da autora decorrente da fraude, sendo fixada em R\$5.000,00, valor considerado razoável e proporcional. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Sentença parcialmente modificada. Recurso do réu improvido. Recurso da autora parcialmente provido. 9. Tese de julgamento: 1. O contrato de empréstimo consignado firmado mediante falsificação de assinatura é nulo. 2. Em casos de cobrança indevida em relação de consumo, a devolução dos valores cobrados após 30/03/2021 deve ser realizada em dobro. 3. A indenização por danos morais, em caso de fraude envolvendo desconto de benefício previdenciário, deve ser fixada de acordo com critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, I, 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; Lei nº 10.820/03, art. 6º; STJ, EAREsp nº 676.608/RS; Súmula 362 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021; TJSP, Apelação Cível nº 1014476-75.2022.8.26.0577, Rel. Des. Simões de Almeida, julgado em 03/07/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1000145-13.2021.8.26.0484, Rel. Des. Simões de Almeida, julgado em 02/07/2024. (TJSP; Apelação Cível 1002428-87.2023.8.26.0597; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2024; Data de Registro: 12/09/2024).

Outrossim, não se deve perder de vista que a verba a ser fixada a título de danos morais deve manter sob perspectiva os princípios da razoabilidade e proporcionalidade sem, ainda, possibilitar o enriquecimento sem causa daquele que a recebe, o que nosso ordenamento veda com veemência.

Cumpre-se observar que os danos morais possuem ainda uma natureza didática, com o intuito de fazer com que em casos parecidos o faltoso aja de outra forma.

Ou seja, visa a compelir a Casa Bancária, no caso concreto, a implementar ou mesmo, melhorar seus protocolos de segurança para que outras fraudes não voltem a ocorrer no âmbito de suas operações.

Os R\$ 10.000,00 pretendidos, entretanto, se mostram desarrazoados, reputando-se suficiente, mostrando-se consentâneo com os argumentos expendidos acima, o valor de R\$ 5.000,00, mais moderado, de acordo ainda com a jurisprudência desta Corte e entendimento desta Turma como já se apontou alhures.

Ante o exposto, **DEIXA-SE DE CONHECER o recurso interposto pelo Réu e DÁ-SE PROVIMENTO PARCIAL ao recurso da Autora** para, reformando em parte a r. sentença, condenar o Réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, com atualização a contar do arbitramento e juros de mora a contar da citação, inicialmente de acordo com a tabela do Tribunal de Justiça, e a partir de 30/08/2024 em conformidade com o art. 406 do Código Civil.

Deixa-se, entretanto, de fixar os honorários recursais em razão de jurisprudência sedimentada pelo Eg. Superior Tribunal de Justiça, *"sendo devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art.85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso"* (AgInt nos EREsp1539725/DF, **Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA**, Segunda Seção, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017, e AgInt. no REsp. nº1731129/SP, Quarta Turma, **Rel. Min. MARCO BUZZI**, j. 17/12/2019, destaques adicionados).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE

RELATORA