



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000316517

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1113774-79.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado APARECIDA LEONOR XAVIER DOS SANTOS (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: **Negaram provimento 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), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1113774-79.2023.8.26.0100 (**processo digital**)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Aparecida Leonor Xavier dos Santos

Juízo de origem: 17ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

Voto 6.091-EMN-ecl

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. Cartão de crédito consignado. Sentença de parcial procedência. Insurgência do banco réu. Descabimento. Banco réu que não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a contratação questionada. Contrato declarado inexistente. Repetição do indébito devida. Dano moral configurado. Autora que se privou de quantias descontadas do seu benefício. Quantum reparatório fixado em R\$ 4.000,00 mantido. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Banco Pan S.A. contra a sentença de fls. 374/380, integrada pela decisão de fl. 386, cujo relatório se adota, proferida pela MMª Juíza de Direito da 17ª Vara Cível do Foro Central da comarca de São Paulo, Doutora Luciana Biagio Laquimia, julgando parcialmente procedente a ação para "...1) reconhecer a inexistência de relação jurídica entre as partes; 2) declarar a inexigibilidade do débito apontado em desfavor da autora no que diz ao empréstimo consignado n. 7645270948, no valor de R\$1.666,00, 3) condenar a parte ré a restituir de forma simples - os valores indevidamente descontados do benefício da demandante, corrigidos pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data de cada desembolso", bem como ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$4.000,00, atualizado monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça desde a data do proferimento da sentença. Determinou a incidência de juros de mora no percentual de 1% ao mês a todos os valores da condenação.

À causa atribuiu-se o valor de R\$11.666,00 em 17.08.2023 (fls. 1/11).

O banco apelante sustenta que a r. sentença deve ser

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

reformada repetindo os argumentos da contestação. Defendeu a regularidade do processo de formalização do contrato digital, cuja assinatura da parte autora ocorreu por *selfie*, com indentificação do computador/celular da autora e do ID da sessão do usuário, e que a operação foi firmada perto da casa da autora conforme geolocalização que especifica, inexistindo ato ilícito ensejador de dano material ou moral a ser reparado. Subsidiariamente, alegou excesso no *quantum* arbitrado a título de dano moral. Requereu o provimento do recurso para julgar a ação improcedente ou para reduzir o valor da condenação a título de dano moral (fls. 389/412).

A autora apresentou contrarrazões às fls. 422/444. Em apertada síntese, argumentou que a sentença foi proferida em conformidade com o conjunto probatório presente nos autos. Aduziu que os documentos apresentados pelo banco réu não comprovam a regularidade da contratação impugnando os dados apresentados no protocolo de assinatura por biometria facial do contrato apresentado junto com a contestação. Afirmou não ter relação alguma com os dados de IP, de assinatura e a geolocalização constante do contrato apresentando pela ré. Sustentando falha na prestação dos serviços alegou que a ré merece ser condenada à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados. Requereu a manutenção da sentença.

Nos termos da Portaria de Designação nº 104/2023 da Egrégia Presidência da Seção de Direito Privado (DJe de 01 de Junho de 2023, pág. 6), os autos vieram conclusos a este Juiz (fls. 449).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

Conhece-se do recurso interposto vez que tempestivo, regularmente processado e devidamente preparado (fl. 448).

Contudo, não comporta provimento.

Examinando os autos, observa-se que as questões suscitadas foram devidamente apreciadas e enfrentadas corretamente pelo MM. Juiz de Direito, inexistindo correção a ser feita, o que autoriza a

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

ratificação da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça¹.

Ao oposto do que exalta o banco Apelante, o conjunto probatório presente nos autos não permitem concluir, de forma inequívoca que a autora firmou o contrato.

Os únicos documentos apresentados pelo banco apelante é a cópia do contrato e os extratos produzidos por ele unilateralmente, os quais não revelam a necessária concordância da autora.

Não foram produzidas provas cabais no sentido de que efetivamente a autora celebrou o contrato.

Os documentos anexados aos autos junto com a contestação não permitem concluir que houve a captura de selfie em ambiente virtual criptografado de responsabilidade do réu.

Também não há provas de que o autor se beneficiou do produto do contrato.

Desse modo, não comprovado que o autor firmou o contrato, era mesmo o caso de reconhecer a inexistência do contrato, com consequente restituição dos valores indevidamente descontados para pagamento do respectivo débito.

Conforme asseverado pelo d. magistrado de primeiro grau:

"...

Nesse cenário, à parte requerida competia produzir prova da exatidão do serviço ou produto disponibilizado à demandante e, bem assim, da autorização para a implementação dos descontos do suposto mútuo junto ao seu benefício previdenciário.

Deixou de produzir, contudo, a necessária prova documental acerca da origem do débito.

Isso porque, a singela fotografia amealhada aos autos às fls. 96, por-si-só, não teve o condão de comprovar a efetiva manifestação de vontade, tampouco ciência inequívoca da autora no tocante à contratação.

Mais não fosse, o reconhecimento facial na forma delineada não preenche os requisitos da Instrução Normativa do INSS n. 28/2008 e, por conseguinte, não

¹ "Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la"

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

comprova a veracidade da contratação.

Não há se olvidar, ademais, que fraudes ocorridas junto a sistemas em geral ou, ainda, contratações fraudulentas, não são incomuns nos dias de hoje, situações essas que deveriam motivar a criação de mecanismos mais eficientes por parte das instituições financeiras para, ao menos, tentarem coibir tais práticas.

Há de se sopesar que muitas das atividades bancárias têm sido terceirizadas com vistas à redução das despesas operacionais, resultando no acesso aos dados de correntistas por pessoas que não fazem parte do quadro da instituição financeira.

Nessa vertente, exsurge às escâncaras a responsabilidade do banco que, neste caso, é objetiva, pois decorre do risco natural de sua atividade direcionada à obtenção de lucro. Resta, portanto, concluir que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira, ante os evidentes indícios de fraude.

Nesse sentido, 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".

Logo, por todo o conjunto probatório amealhado aos autos, força é convir pela falha na prestação dos serviços da parte ré, razão ao acolhimento da pretensão autoral em todos os seus termos..."

No que tange à ocorrência do dano moral, melhor sorte também não assiste ao banco apelante, visto ser inequívoca, decorrente não só do atentado à sua subsistência digna oriundo do desconto indevido de verba alimentar, como também da angústia e sensação de impotência por ele experimentadas em razão da fraude que se viu envolvida, além da perda do seu tempo útil na fracassada tentativa de resolução do imbróglio, o que a obrigou a contratar advogado para ajuizar a presente demanda.

Outrossim, entende-se ser necessária a fixação do valor da indenização por dano moral em *quantum* necessário para a efetiva sensibilização do banco, conforme entendimento aqui adotado.

Embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação dos danos morais, impõe-se ao magistrado observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a arbitrá-los de forma moderada, que não seja irrisório a ponto de não desestimular o ofensor, e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

que não seja excessivo a ponto de configurar instrumento de enriquecimento sem causa.

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, o porte econômico das partes, o grau de culpa e a repercussão da lesão, o valor de R\$4.000,00 mostra-se até irrisório.

Em cumprimento ao artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majora-se a verba honorária devida pela parte apelante de 15% para 20% sobre o valor total da condenação, devidamente atualizado.

Posto isso, nega-se provimento ao recurso.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica