



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318009

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001274-39.2023.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante/apelado BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., é apelado/apelante MARIA DE LURDES DOS SANTOS CORREA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (digital)

Processo nº 1001274-39.2023.8.26.0369 (2)

Comarca: 2ª Vara Cível – Monte Aprazível

Apelante/Apelada: Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Apelada/Apelante: Maria de Lurdes Dos Santos Correa (Justiça Gratuita)

Voto nº 34.555

Recursos de Apelação Cível. Ação declaratória c.c. obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais com pedido de tutela provisória de urgência. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. Aplicação do CDC. Interpretação mais favorável à consumidora. Descontos em benefício em razão de empréstimo consignado eletrônico. Contratação negada. Prova pericial que atesta que os protocolos de assinatura geram incertezas quanto à autenticidade e à integridade do documento. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva. Descontos indevidamente realizados no benefício previdenciário. Negócio jurídico declarado inexistente. Repetição de indébito de forma dobrada, observado o princípio da colegialidade. Compensação em liquidação com os créditos recebidos pela parte autora. Falha que não a exime ao constituir relação em negócio alheio à vontade de interposta pessoa, operando descontos em seu benefício. Dano moral configurado. Indenização devida. “Quantum” indenizatório fixado em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Ação julgada procedente. Sentença reformada. Sucumbência a cargo exclusivo da ré. Recurso da autora provido e recurso da ré não provido.

São recursos de Apelação Cível que objetivam a reforma da respeitável sentença que, em “Ação declaratória c.c. obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais com pedido de tutela provisória de urgência”, julgou-a parcialmente procedente para declarar inexigível a obrigação objurgada, estampada no extrato encartado à p. 22, com prestações mensais no valor de R\$ 220,50, relativas ao contrato nº 0011311593, e condenar a empresa ré a restituir à parte autora os valores indevidamente descontados, atualizados monetariamente a partir de cada desconto e acrescido de juros a contar da citação, para os descontos promovidos antes desse marco, e a partir de cada desconto para os posteriores, na forma e de acordo com os índices especificados na fundamentação. Em razão da sucumbência mínima da ré, condena-se a autora, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, observado o disposto no art. 98, §2º, do CPC (fls. 339/343).

As partes, não conformadas com a decisão, apelam.

Apelação de Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. (fls. 346/360).

Alega que, ao contrário do que entendeu o MM. Juízo *a quo*, a assinatura aposta no contrato é hígida, considerando que se vale de autenticação por meio de biometria.

Salienta que nos termos do art. 104 do CC, os negócios jurídicos são válidos sempre que envolverem objeto lícito, possível, determinável ou determinado, agentes

capazes e forma prescrita ou não defesa em lei, sendo que o contrato objeto dos autos atende todos esses requisitos.

Ressalta que a declaração de vontade da apelada foi manifestada como se observa na assinatura aposta no contrato, ainda que tenha sido na forma digital, autorizada nos termos do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

Aduz que, ainda que a referida Medida Provisória preveja que as assinaturas eletrônicas utilizando certificados digitais expedidos pela Instituição de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil) são consideradas autênticas em relação a quem as utiliza (§1º), não retira a validade do uso de outras formas de assinatura eletrônica, ratificando que qualquer método poderá ser utilizado desde que aceito pelas partes envolvidas ou for admitido de tal forma.

Argumenta que no âmbito específico da legislação sobre crédito consignado, é importante destacar que o próprio INSS prevê a modalidade de contratação eletrônica, desde que se observe rotina que permita confirmar a operação realizada, garantindo a integridade da informação.

Expõe que, em julgamento recente sobre o tema, o STJ entendeu que ainda que o documento não esteja devidamente certificado nos padrões da ICP-Brasil, a própria medida provisória citada prevê a possibilidade de considerá-lo válido, sendo certo que se algum interessado questionar a veracidade daquele documento, bastará impugná-lo na forma legal.

Defende que a forma de assinatura do

contrato é o envio de uma foto para comparação com os dados do documento de identidade da autora (biometria), validadas em comparação com demais informações pessoais e cadastrais.

Realça que são utilizadas tecnologias como *liveness detection* que comprovam que o contratante é quem ele diz ser e impedem qualquer fraude de identidade, bem como geolocalização, documentoscopia, facematec, dentre outras ferramentas.

Sustenta que assim está evidenciada a existência do contrato impugnado, bem como que foi, de fato, assinado pela autora.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

Apelação de Maria de Lurdes Dos Santos Correa (fls. 363/381).

Afirma que a r. sentença comporta reforma quanto ao pedido de condenação da requerida no pagamento de danos morais.

Aduz que em decorrência da falha na prestação de serviço da apelada, foi autorizada a formalização de contratação indesejada que gerou descontos indevidos em seu benefício previdenciário.

Aponta que o seu benefício previdenciário é empregado em seu sustento, sendo evidente que qualquer quantia indevidamente descontada é capaz de comprometer sua subsistência e de sua família.

Realça que, para a quantificação do dano,

devem ser consideradas a condição financeira da parte, a gravidade da lesão e sua repercussão, que no caso em assunto são elevadas.

Defende que a restituição dos valores deve ocorrer em dobro, nos termos do disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC.

Pede que seja dado integral provimento ao recurso de apelação, para reformar a respeitável sentença.

Em contrarrazões, a parte apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (da ré a fls. 385/392 e da autora a fls. 393/404).

Recursos tempestivos, preparado o da ré (fls. 361/362 e 410/411), isento de preparo o da autora (fl. 49) e recebidos no seu regular efeito.

É o relatório.

Versam os autos sobre “Ação declaratória c.c. obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais com pedido de tutela provisória de urgência”, em que a autora afirma que vem sofrendo descontos mensais em seu benefício previdenciário, no valor de R\$ 220,50, relativo a contrato de empréstimo consignado (nº 0011311593) desconhecido. Assim, ajuizou a ação requerendo a declaração da inexigibilidade da dívida, a cessação dos descontos, a repetição em dobro do valor e a indenização dos danos morais suportados.

A sentença inicialmente prolatada (fls.

201/205) foi anulada com determinação de realização da prova pericial, conforme acórdão a fls. 241/248.

O feito, então, retornou ao primeiro grau e foi produzida a referida prova (laudo a fls. 295/302).

Adveio a r. sentença de parcial procedência da demanda, para declarar inexigível a obrigação objurgada relativa ao contrato nº 0011311593 (extrato – fl. 22), e condenar a empresa ré a restituir à parte autora os valores indevidamente descontados, atualizados monetariamente e acrescido de juros, na forma e de acordo com os índices especificados na fundamentação

No caso, não se ignora que a relação estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ).

Desse modo, havendo dúvida razoável, haverá interpretação mais favorável ao consumidor, que ainda terá direito à inversão do ônus da prova, de acordo com o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, se caracterizada a sua hipossuficiência técnica e existente a verossimilhança das suas alegações.

Com a premissa acima, não há como se desconsiderar que a autora, em sua inicial, nega a contratação indicada ao argumento de que jamais solicitou qualquer empréstimo junto à ré. E, em se tratando de prova negativa, também conhecida como diabólica, caberia à ré demonstra a existência do negócio.

Pois bem.

A instituição financeira, com a defesa, apresentou os documentos em seu poder, quais sejam: “Proposta/Contrato e Adesão às Condições Gerais do Contrato de Concessão de Empréstimo Mediante Consignação em Folha de Pagamento” (fls. 80/83 e 93/96); “Termo de Autorização do Beneficiário” (fls. 84/85 e 97/98), “Formulário Solicitação de Portabilidade” (fls. 86/87); Comprovante de disponibilização dos valores (fls. 88 e 104), cópia do documento pessoal da autora (fls. 89 e 99/100), declaração de residência (fls. 90/91 e 101/102) e *selfie* (fls. 92 e 103).

Ocorre, no entanto que, após a apresentação da contestação, a autora reiterou a afirmação de que jamais contratou a operação combatida, impugnando os documentos apresentados, sob a alegação de que a *selfie* e demais documentos apresentados pela requerida não comprovam a contratação da operação impugnada, porque contêm irregularidades, como por exemplo o endereço de IP do provedor de internet utilizada que indica cidade diversa daquela que a autora reside (fls. 177/200).

Ademais, foi realizada prova pericial nos documentos apresentados em que o *expert* atestou que:

“Com base nos elementos técnicos apresentados nos autos, o perito concluiu que a assinatura eletrônica em questão é inautêntica.

As informações fornecidas pela requerida são suficientes para comprovar que, na data, hora e local indicados em seus registros, houve o estabelecimento de acesso

a um recurso online, sem, contudo, permitir determinar sua autoria, motivação e objetivo.” - laudo a fls. 295/302

Essa realidade impõe, portanto, o reconhecimento da inexistência do empréstimo e da falha na prestação do serviço do banco, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Deve a ré, portanto, responder objetivamente pelo que neste plano causou à autora, por constituir a fraude um fortuito interno derivado do risco de empreendimento do banco.

Este foi o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça nos Recursos Especiais nº(s) 1.197.929/PR e 1.199.782/PR, tendo como relator o eminente Ministro Luís Felipe Salomão, julgados pela sistemática dos chamados “recursos repetitivos”, nos termos do artigo 543-C do Código de Processo Civil de 1973, cuja tese possui o seguinte teor:

“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”.

No mesmo rumo, a Súmula nº 479 do mesmo Colendo Tribunal Superior: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito

interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Tudo a demonstrar que a restituição do que foi pago indevidamente deve mesmo ocorrer.

No que diz à repetição do indébito, formulo compreensão de que se deve observar o quanto decidido pelo E. STJ no EAREsp nº676608/RS, com as modulações do que foi decidido nos Embargos de Divergência em Agravo no mesmo REsp. nº 676608/RS. Em outros termos, haverá repetição dobrada do indébito somente após a data de publicação do acórdão, qual seja 30 de março de 2021.

E para que não se perca o que foi decidido pelo E. STJ no EAREsp nº676608/RS, contrato de produto cobrado, mas que não foi contratado em relação de consumo, a restituição deverá ser em dobro dos valores pagos indevidamente (orientação do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor), independente da motivação do agente que fez a cobrança, sendo suficiente conduta contrária à boa-fé objetiva.

Não obstante, ressalvada esta convicção, firmada de forma reiterada em meus votos, observado o princípio da colegialidade, faço aqui concessão ao entendimento firmado pela douta maioria desta E. 22ª Câmara, para que a repetição ocorra de forma dobrada, conforme pedido da autora.

Os valores indevidamente descontados devem ser corrigidos dos pagamentos, nos termos do art. 389 do CC. Os juros moratórios, em se tratando de ilícito extracontratual, devem ser readequados aos termos da Lei 14.905/04, publicada

em 01 de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil e que devem corresponder à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de correção monetária de que trata o art. 389 também do Código Civil, também do pagamento indevido. Em suma, na prática, havendo termo inicial idêntico, aplica-se a SELIC, índice que corresponde aos juros e correção monetária.

Fica autorizada a compensação entre o que a ré terá que restituir à autora (atualizada de cada desconto com juros) e o que lhe foi comprovadamente entregue. O valor indevidamente recebido deverá ser somente corrigido, a partir de cada recebimento, nos termos do art. 389 do CC.

Sobre o dano moral, demonstrada a existência de contratação fraudulenta derivada de serviço bancário defeituoso, nos termos do artigo 5º, X, da Constituição Federal, houve violação de intimidade e privacidade com a fraude na qual houve contratação não autorizada pela requerente, por flagrante falha nos serviços internos da instituição financeira. E com descontos em benefício previdenciário.

Sobre o tema, veja-se trecho deste seguinte julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(…) 1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ. 2. A atual Constituição

Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral. 3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social. 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima (...). (REsp 1245550/MG, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015).

Em relação ao “quantum” indenizatório referente aos danos morais, na ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano e a qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Tudo sem descuidar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que,

se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório) e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“O juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Neste ponto, reputo suficiente a indenização no importe de R\$10.000,00, quantia que se mostra razoável e proporcional para reparar o dano sofrido pela autora, sem caracterizar enriquecimento ilícito.

O valor arbitrado será corrigido monetariamente do presente Acórdão (Súmula 362 do STJ), com aplicação do índice previsto nos termos do art. 389 do CC.

Os juros moratórios, em se tratando de ilícito extracontratual, incidem do evento danoso, qual seja, o primeiro desconto (Súmula 54 do STJ), observados os termos da Lei 14.905/04, publicada em 01 de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil e que devem corresponder à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de correção monetária de que trata o art. 389 também do Código Civil.

Ante o exposto, por meu voto, reforma-se a r. sentença para julgar totalmente procedente a ação, nos termos aduzidos.

Provido o recurso da autora, de rigor a inversão do ônus de sucumbência, com a condenação da ré ao pagamento da integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios do patrono da autora, arbitrados em 11% do valor atualizado da condenação (art. 85, §2º, do CPC).

Ante o exposto, por meu voto, dá-se provimento ao recurso da autora e nega-se provimento ao recurso da ré, nos termos da fundamentação.

Hélio Nogueira
Relator