



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322342

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002483-71.2023.8.26.0101, da Comarca de Caçapava, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado CELIA MARIA LEANDRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39740

APELAÇÃO Nº 1002483-71.2023.8.26.0101

COMARCA: CAÇAPAVA

JUÍZA: SIMONE CRISTINA DE OLIVEIRA

APTE.: BANCO BRADESCO S/A

APDA.: CÉLIA MARIA LEANDRO (JUSTIÇA GRATUITA)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – negativa de contratação – contrato de empréstimo elaborado em nome da apelada – indevida manipulação de dados – responsabilidade objetiva – art. 14 do CDC – alegação do apelante de validade do contrato – ausência de comprovação – perícia grafotécnica realizada concluiu que as rubricas e assinaturas lavradas em contrato não partiram do punho da apelada – responsabilidade objetiva – defeito efetivamente ocorrido – precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese – fortuito interno, inerente à atividade do apelante – aplicação da Súmula 479 do STJ – imperativa a restituição dos valores.

DANO MORAL – OCORRÊNCIA – apelada que sofreu dano moral em razão da elaboração unilateral de empréstimo consignado em nome dela – indenização por danos morais fixada em R\$ 6.000,00 – valor adequado que não implica enriquecimento sem causa e traz o caráter educativo-punitivo que deve permear a verba.

Resultado: recurso desprovido.

Vistos.

A ação foi assim relatada: *“Cuida-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica, obrigação de (não) fazer, repetição de indébito e danos morais, ajuizada por Célia Maria Leandro em face do Banco Bradesco S/A. Alegou, em apertada síntese, que não adquiriu bem da vida e por tabela não celebrou a respectiva contratação/assinatura/autorização de empréstimo de quantia, tratando-se tudo de fraude praticada por terceiros/falsários. Busca, assim, a declaração de nulidade do contrato e inexigibilidade do débito, com danos materiais e morais, além de baixa de eventuais débitos/restrições de seu nome.”.*

A ação foi julgada parcialmente procedente (fls. 331/337) para as seguintes finalidades: *“para declarar inexistente a relação jurídica e respectiva dívida entre as partes, bem como, determinar/obrigar a imediata a exclusão do nome da parte autora, se ainda não o foi feito, de qualquer banco de dados de cadastros de proteção ao crédito e/ou o cancelamento de protestos feitos em Cartório, no tocante e estritamente ao débito discutido nestes autos, e condenar a parte requerida a restituir à parte autora, de forma simples, os valores descontados indevidamente, abatendo-se aqueles eventualmente já estornados, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e com incidência de juros moratórios de 1% ao mês, ambos a partir da data do efetivo desembolso, e ao pagamento de R\$6.000,00 por danos morais, corrigindo-se monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde a publicação desta sentença, e com juros legais de 1% ao mês a partir da data do evento danoso. Decaído a parte autora de pequena parte do pedido, pela sucumbência, condeno a parte requerida ao pagamento das custas e demais despesas processuais, bem como, honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor atualizado da condenação”.*

Inconformado, o réu interpôs apelação (fls. 340/348). Sustentou que a fraude foi realizada por terceiro, caracterizando excludente de responsabilidade do apelante, na forma prevista no art. 14, § 3º do CPC, pois não deu causa ao ocorrido. A fraude havida foi perfeita. O crédito contratado foi devidamente depositado em conta corrente da apelada que se beneficiou da contratação. não houve falha na prestação de serviços, Deve se dar a compensação de valores, a fim de que o

valor depositado em conta da apelada seja abatido do valor da condenação. Não houve dano moral. A ação deve ser julgada improcedente. Alternativamente, deve se dar a redução do *quantum* de indenização por danos morais. Para tais fins pediu o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 366 e segs.), a apelada basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. As custas foram recolhidas. Desse modo, comporta conhecimento.

A controvérsia se encontra sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, há muito aplicável às instituições financeiras por força da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça¹. Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do art. 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 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”.

A par da verossimilhança da versão da apelada que coaduna com o que de ordinário tem acontecido em casos assemelhados – a ocorrência disseminada de contratações fraudulentas de pequenos mútuos, normalmente consignados –, o ônus de prova quanto à higidez da contratação do negócio questionado era do apelante.

Pois bem, com o escopo de se verificar a higidez do negócio, foi realizada perícia grafotécnica. As conclusões do perito designado para o trabalho foram no sentido de que as rubricas e assinaturas lavradas em contrato não partiram do punho da apelada (fls. 317, item 9).

¹ A redação da Súmula n. 297 do STJ é a seguinte: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Demonstrada a falsificação da assinatura da apelada no contrato, era inevitável a declaração de invalidade do negócio.

A alegação do apelante quanto à suposta perfeição da fraude não o isenta de responsabilidade. Trata-se de fortuito interno e, nesse caso, considerado o entendimento pacífico jurisprudencial a respeito, consubstanciado nos termos da Súmula 479 do STJ.

Em realidade, considerado que o valor foi disponibilizado em conta da apelada, por evidente a fraude não foi perpetrada por terceiro, mas por preposto ou correspondente bancário do próprio apelante – situação que vem tomando corpo alarmante no sistema bancário do país. Na melhor das hipóteses para o apelante, tem-se falha na prestação do serviço oferecido pelo banco que, pelo óbvio, deve suportar todas as consequências decorrentes de tal fato, nos termos do art. 14, do CDC. Justamente por isso, diga-se, a devolução dos valores indevidamente descontados junto ao benefício previdenciário da apelada deveria ser dobrada. Explica-se a afirmação.

Aparentemente, alguns bancos têm adotado a prática negocial espúria de verdadeiramente impor a contratação, normalmente para idosos aposentados, de poucas posses – e, portanto, particularmente vulneráveis –, de produtos como os empréstimos consignados e cartões de crédito com amortização junto à reserva de margem consignável.

Nesse contexto, não há que se falar em boa-fé. A má-fé – o dolo, em verdade – é estreme de dúvidas. Para se conceder o benefício da dúvida ao apelante, no mínimo, tem-se culpa gravíssima, equiparada ao dolo para fins civis. Por isso, imperativa seria a devolução dobrada, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC, observada ainda a Súmula 159 do STF. Todavia, como não houve recurso da apelada, para não se dar a “*reformatio in pejus*”, mantém-se a restituição de forma simples dos valores descontados indevidamente.

O dano moral se patenteou. A apelada é pessoa simples e sua renda mensal decorre do benefício previdenciário que recebe do INSS. O empréstimo indevido foi consignado diretamente em tal benefício. É evidente o contratempo ao qual foi submetida. Não se pode afirmar que houve mero dissabor.

A manipulação indevida dos dados da apelante havida pela

negligência do apelante no que concerne à conduta de seus prepostos e/ou correspondentes bancários que elaboraram contrato de empréstimo consignado de forma unilateral, falsificando a assinatura da consumidora, faz ver que no caso há dano moral a ser indenizado.

A apelada sofreu mais que mero dissabor. Foi surpreendida com o empréstimo irregular inadvertidamente criado em seu nome. Não há como se negar os sentimentos de angústia, impotência e desrespeito sofridos. Houve assim violação à sua paz de espírito – bem da personalidade.

A questão de a violação à paz de espírito da pessoa ter potencial para gerar dano moral acabou por ganhar outra roupagem teórica – a teoria do desvio produtivo.

A respeito, o seguinte acórdão do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do

dano moral coletivo” (STJ – REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJE 08/02/2019)

O que se tem como regra é que além de não serem resolvidos administrativamente os problemas dos consumidores, eles acabam sendo submetidos a uma verdadeira “via crucis” que provoca vívido tormento. O escopo é claro: “ganhar pelo cansaço”, com o perdão da expressão. As grandes corporações, com a prática, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a questão na tentativa de resolver o problema.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Presente o dano moral, resta analisar o valor da indenização.

Não se olvida que, além do caráter dúplice que se consubstancia em sua clara finalidade preventiva e compensatória², a indenização proveniente de dano moral deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade no momento da fixação do *quantum debeatur*. Este deve ser prudentemente arbitrado, conforme as circunstâncias do caso concreto, de forma que seja nem exorbitante, dando margem ao injustificado locupletamento da vítima, nem demasiadamente irrisório e insignificante diante da capacidade econômica do demandado, de maneira a não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes.

No caso presente, foi arbitrado o moderado valor de R\$ 6.000,00. Trata-se de valor perfeitamente estribado nos elementos fáticos trazidos ao processo, como a condição econômica das partes, o conjunto probatório, o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros.

A quantia não implica enriquecimento sem causa, bem como traz inserido o mencionado caráter educativo-punitivo que deve permear a indenização na espécie, cujo escopo é o de compelir o prestador de serviços bancários a tomar mais cautela no desenvolvimento de suas atividades. Tal caráter já foi combatido por alguns, mas acabou por prevalecer na jurisprudência como um dos parâmetros considerados na estipulação do valor da indenização.

² Tratado de Responsabilidade Civil. Rui Stoco. 7ª Edição. 2007. RT. p. 1708.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A suma. Foi dado correto desate ao litígio, pelo que a insurgência recursal não colhe e a sentença merece ser prestigiada.

Pela sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários devidos pelo apelante aos advogados da apelada para 20% (vinte por cento) sobre a base de cálculo eleita na sentença, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator