



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000332062

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006456-85.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante BANCO PAN S/A, é apelado MARILANGE SANTOS DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

LÉA DUARTE

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1006456-85.2024.8.26.0590

Apelante: Banco Pan S/A

Apelado: Marilange Santos dos Reis

Comarca: São Vicente

Voto nº 1006456-85

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO FRAUDULENTO DE VEÍCULO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidora alegando contratação fraudulenta de financiamento de veículo em seu nome. Sentença declarou inexistência do contrato e condenou o banco ao pagamento de danos morais. Banco apelou buscando improcedência ou redução da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário, ensejando a declaração de inexistência do débito e responsabilização civil da instituição financeira; (ii) estabelecer se o valor fixado a título de indenização por danos morais deve ser mantido ou reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade civil da instituição financeira decorre da aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo objetiva, em razão de falha na segurança do sistema que possibilitou contratação fraudulenta por terceiro.

4. A inversão do ônus da prova, determinada nos autos, impõe ao réu o dever de demonstrar a regularidade da contratação, o que não foi comprovado, diante da ausência de elementos idôneos e da impugnação específica da autora aos documentos apresentados.

5. As provas evidenciaram inconsistências relevantes: número de telefone desconhecido da autora, ausência de comprovante de endereço, divergência na geolocalização, ausência de documentos obrigatórios como ATPV e termo de avaliação do veículo devidamente preenchido, reforçando os indícios de fraude.

6. O financiamento foi realizado com uso exclusivo de biometria facial, sem outros mecanismos adicionais de verificação da identidade, em desrespeito à Resolução BACEN nº 3.694/2009, art. 3º, § 2º, demonstrando falha no dever de segurança da instituição financeira.

7. A configuração do dano moral decorre da violação à segurança nas relações de consumo e dos transtornos causados à autora, que foi obrigada a tomar providências para elidir os efeitos da fraude, não se tratando de mero aborrecimento.

8. Contudo, o valor da indenização por danos morais arbitrado na sentença (R\$ 8.000,00) mostra-se excessivo frente aos parâmetros

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

adotados pela jurisprudência da Turma em casos análogos, sendo cabível a redução para R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: A) As instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de contratação fraudulenta realizada por terceiros, em razão de falha na prestação do serviço bancário, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. B) A utilização de assinatura biométrica facial sem outros mecanismos de autenticação não assegura, por si só, a autenticidade da contratação eletrônica. C) Configura-se dano moral indenizável a contratação fraudulenta em nome do consumidor, com indevida atribuição de débito e necessidade de atuação judicial para correção da irregularidade. D) O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar enriquecimento sem causa e garantir o caráter compensatório e pedagógico da reparação.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CC, arts. 389, 404 e 406, com redação da Lei nº 14.905/2024; Resolução BACEN nº 3.694/2009, art. 3º, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1013731-28.2023.8.26.0006, Rel. Des. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, j. 01/11/2024; TJSP, Apelação Cível 1010631-89.2019.8.26.0011, Rel. Des. Sergio Gomes, j. 05/10/2020; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 09/05/2000.

Trata-se de ação declaratória de inexistência ajuizada por Marilange Santos dos Reis em face de Banco Pan S/A, onde alegou, em suma, que foi vítima de golpe em 02/05/2024 e, em 06/05/2024, recebeu informação via e-mail de que fora contratado financiamento de veículo em seu nome com a instituição ré. Afirmou que o financiamento foi realizado de forma fraudulenta, sem sua autorização. Pleiteou que seja declarada a inexistência do débito e indenização por danos morais de R\$ 14.120,00.

Foi proferida sentença de fls. 207/214 julgando parcialmente procedente para: "a) DECLARAR inexistente o contratos nº 110919829. b) CONDENAR o requerido, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento, acrescido de juros de mora desde o evento danoso (data da contratação fraudulenta), nos termos da súmula 54 do STJ."

Apela o requerido às fls. 226/236, requerendo a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente, por considerar, em suma, que a contratação do financiamento ocorreu por adesão voluntária da autora, não tendo sido encontrada irregularidades na contratação ou na documentação apresentada. Alega ainda, inexistir qualquer dos requisitos necessário à configuração de indenização por dano moral, uma vez que não houve ofensa à honra ou a qualquer dos direitos da personalidade. Subsidiariamente, requer a minoração do valor fixado a título de indenização.

Contrarrazões às fls. 255/262.

É o relatório.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"[...]

No mérito, a ação é parcialmente procedente.

Cuida-se de ação que versa sobre responsabilidade objetiva de instituição financeira, devendo ser aplicado o Código do Consumidor, o qual determina, em seu art. 14 e seu § 3º, a inversão do ônus da prova.

No mesmo sentido, a Súmula n. 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça: Súmula n.º 479 - "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Pois bem.

A parte autora afirma na inicial não ter contratado o referido financiamento de veículo. Alega ter sido vítima de fraude.

Invertido o ônus da prova (fls. 201/202), cabia à requerida comprovar a legitimidade das operações impugnadas e demonstrar a regularidade dos serviços contraídos em nome da parte autora, oportunidade em que apresentou: "Tela do Sistema Nacional de Gravame" (fls. 132/133), "Custo Efetivo Total – Proposta Financiamento 110919829" (fls. 134/135), "Cédula de Crédito Bancário – proposta de Financiamento 110919829" (fls. 136/148), "Proposta de Seguro – PAN Protege Proteção Financeira" (fls. 149/154), "Proposta de Adesão - Pan Auto Assist" (fls.155/160), "Dossiê da Contratação" (fls. 161/162) e "Demonstrativo de Operações" (fls. 163/166), "Consulta SCPC e SERASA" (fls. 167/169), "Tela Sistêmica - Pan Automação" (fl. 170), "Histórico SCPC" (fls. 171/172) e "Termo de Avaliação do Veículo" (fls. 173/174).

Contudo, observa-se que os documentos em nada especificam a regularidade da prestação de serviços realizada em nome da parte autora.

Verifica-se pelos documentos apresentados em contestação que o referido contrato de financiamento apresenta-se com assinatura eletrônica, envio de selfie, com data, geolocalização e número do IP, elemento apto a demonstrar a regularidade da contratação bancária. No entanto, a parte autora impugnou, em específico, os documentos apresentados pelo banco requerido, de modo que a alegada presunção de autenticidade dos documentos é afastada pela impugnação formulada pela autora em réplica.

Desse modo, não se pode exigir da parte autora que produza provas negativas sobre os fatos constitutivos do seu direito. O simples fato de a requerida sustentar que o contrato foi estabelecido sem que se soubesse das irregularidades, não tem o condão de afastar a sua responsabilidade pela ocorrência, pois terceiro fez uso dessa facilidade ou des controle contratual.

Outrossim, sobre a validade da contratação por meio eletrônico, cumpre esclarecer que esta deve assegurar a autenticidade da manifestação de vontade do consumidor. Sobre o tema, esclarece o art. 3º, § 2º, da Resolução BACEN n. 3694/2009: "A opção pela prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é admitida desde que adotadas as medidas necessárias para preservar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo as instituições informa-los dos riscos existentes".

Ocorre que ao se analisar o contrato emergem as mais variadas falhas, sendo evidente a ausência de segurança na contratação. Vejamos.

A assinatura do contrato, conforme consta, se deu apenas por "biometria facial", ou seja, não se exige senha, confirmação de outros dados pessoais, chave de

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segurança, ou qualquer outro meio idôneo de constatação sobre a identidade do indivíduo contratante.

O telefone celular do contrato é absolutamente desconhecido da autora, pertencente a outro Estado (47-9262-3419) e não condiz com o número de que é titular (fls. 136 e 193/194), aqui destacando-se que inexistente conferência de quaisquer dados pelo banco réu.

O endereço da autora, ausente qualquer exigência de comprovante de endereço em seu nome para embasar a contratação, é da cidade de São Vicente/SP, e o veículo financiado é registrado no Estado de Santa Catarina, que não é seu domicílio.

O Termo de Avaliação do Veículo de fls. 173/174 não se encontra preenchido e está somente acompanhado de foto do veículo, sem qualquer registro de assinatura, dados do veículo, resultado da avaliação, etc, além de não ter sido apresentada nos autos a cópia cópia do ATPV (Autorização para Transferência de Propriedade do Veículo) do veículo preenchido; nota fiscal emitida e transferência do valor a loja revendedora.

Acrescente-se, ainda, que a geolocalização do dispositivo eletrônico no momento da contratação é diverso do endereço da requerente (fls183).

Ora, verifica-se que o negócio jurídico acima não constitui contratação regular e possui fortes indícios de fraude.

Instada a especificar provas, a parte requerida dispensou a produção de outras provas além daquelas existentes nos autos.

Portanto, sem a prova da efetiva contratação do financiamento entre as partes, o que se constatou mediante a ausência de documentação válida comprobatória nos autos pelo requerido, o defeito do serviço restou bem evidenciado.

Assim, mister reconhecer a inexistência da contratação e dos débitos dela decorrentes.

Em casos semelhantes, já decidiu o E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

" Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência, que declarou a inexistência da relação jurídica e condenou o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 15.000,00. Recurso do banco réu alegando a regularidade da contratação e a ausência do dever de indenizar. Inconformismo parcialmente justificado. Contratos de financiamento de veículo. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por danos causados ao consumidor em razão de fraude praticada por terceiros (Súmula 479 do C. STJ). Precedente do C. STJ em julgamento representativo de controvérsia (REsp 1199782/PR). Falha na prestação do serviço bancário, sob o prisma da segurança das operações de crédito. Ônus da prova do banco réu de comprovação da regularidade da contratação. Banco réu que não se desincumbiu de seu ônus probatório de comprovar a regularidade das contratações, nos termos do art. 373, inc. II do CPC. Contrato questionado que foi firmado na cidade de Belém/PA, enquanto a parte autora reside em São Paulo/SP. Assinatura eletrônica do contrato questionado que não possui mecanismos de segurança comumente utilizados em contratos eletrônicos firmados com instituições financeiras. Documentos juntados pelo banco em sede de apelação que não podem ser considerados no presente julgamento, uma vez que não se tratam de documentos novos, nos termos do art. 435 do CPC, restando caracterizada a preclusão. Danos morais não caracterizados. Ausência de ofensa aos direitos da personalidade da parte, tampouco abalo de crédito ou qualquer restrição cadastral apta a demonstrar lesão à honra. Mera cobrança indevida que, por si só, não é apta a ensejar o direito à indenização por danos morais. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação da parte ré ao pagamento de danos morais. Sucumbência recíproca. Recurso da parte ré parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1013731-28.2023.8.26.0006; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto ao dano moral, entendo que a hipótese resta cristalina nos autos, até porque presumível, porque emerge do próprio fato e da teoria do risco da atividade, segundo a qual todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo auferindo lucro responde por eventuais danos, independentemente da comprovação de dolo ou culpa.

Com efeito, os inconvenientes causados pela contratação fraudulenta, com a utilização de seus dados pessoais e financiamento de veículo em seu nome, não se traduzem em mero aborrecimento insuscetível de recomposição pecuniária.

O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos da falta de segurança do sistema bancário, vendo-se obrigada a percorrer um longo caminho para esclarecer os fatos e não foi atendida pelo banco réu de maneira satisfatória, até porque insistiu em contestação que a contratação era regular.

Neste sentido:

"APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FINANCIAMENTO DE VEÍCULO FRAUDULENTO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSOS DE AMBAS AS PARTES. 1. DENÚNCIAÇÃO DA LIDE - Argumentos da instituição financeira que não convencem – Em observância ao princípio da razoável duração do processo, já sentenciado o feito, melhor se afigura que a requerida mova, caso queira, diretamente a ação de regresso, nos termos do que lhe faculta o art. 125, I, do NCPC – Precedentes do col. STJ. 2. DEVER DE INDENIZAR – Fraude – Risco inerente à atividade da requerida – As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados em fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações – Realização de financiamento de veículo não reconhecido pela autora – Cadeia de consumo – Hipótese do art. 7º, § único, do CDC – Empresas integrantes da cadeia de consumo que são responsabilizáveis pelos danos causados ao consumidor – Responsabilização objetiva das empresas envolvidas nos acontecimentos verificados, nos termos do art. 14 do CDC e com base no princípio do risco da atividade – Falsidade da assinatura constante do instrumento contratual – Transtornos sofridos, inclusive em relação ao lançamento de infrações em sua carteira de habilitação, o que ocasionou notificações de instauração de processo administrativo para suspensão do direito de dirigir – Dever de indenizar caracterizado. 3. DANOS MORAIS – VALOR DA INDENIZAÇÃO – Considerando-se as particularidades do caso concreto, notadamente a condição sócio econômica do ofensor e a intensidade de sua culpa, de rigor sua majoração para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), quantia que, conquanto inferior ao almejado (daí o só parcial provimento ao apelo), bem atende aos fins a que se destina. RECURSO DO BANCO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. (TJ-SP - AC: 10106318920198260011 SP 1010631-89.2019.8.26.0011, Relator: Sergio Gomes, Data de Julgamento: 05/10/2020, 37ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 05/10/2020).

No que tange ao valor a ser arbitrado a título de danos morais, tal tarefa exige um juízo de ponderação do julgador, porquanto o montante não pode se mostrar reduzido de modo a não atender à função punitiva pedagógica, bem como não se admite que seja elevado a ponto de consistir em enriquecimento ilícito da parte.

Partindo-se dessas premissas, considero excessivo o valor pretendido pela autora e entendo como razoável a fixação dos danos morais no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça a contar da presente data e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso, dada a responsabilidade extracontratual.

Afastada, consequentemente, a aplicação das demais regras legais e precedentes invocados, diante da falta de substrato fático que imponha sua incidência no caso. Os demais argumentos apresentados não têm a capacidade de, nem mesmo em tese, infirmar a conclusão acima adotada, como se colhe dos fundamentos de fato e de direito expostos."



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apenas deve ser acolhido o pedido do apelante de redução da indenização por danos morais, pois o valor de R\$ 8.000,00 fixado na sentença é elevado se comparado com os precedentes desta Turma em casos análogos.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser reduzida de R\$ 8.000,00 para o importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, qual seja a data da celebração do contrato fraudulento, vez que se trata de responsabilidade extracontratual (Súmula n. 54, STJ), e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Fica mantida a sentença no que diz respeito à condenação da requerida ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais de 20% do valor da condenação, em virtude do Tema Repetitivo 1059 do STJ.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

LÉA DUARTE
Relatora