



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000331768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020347-94.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A, é apelado FELICIANO ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1020347-94.2024.8.26.0002
Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A
Feliciano Alves da Silva
Foro Regional de Santo Amaro/14ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SOBRE O PROVEITO ECONÔMICO. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação ajuizada por consumidor contra instituição financeira visando à declaração de inexigibilidade de débito oriundo de contrato de financiamento que alega não ter realizado, à nulidade do negócio jurídico e à indenização por danos morais.
2. Sentença de procedência, reconhecendo a inexistência da dívida e condenando a instituição financeira ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, além da abstenção de negativação do nome do autor e fixação de multa diária em caso de descumprimento.
3. Recurso de apelação interposto pela instituição financeira pleiteando a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, reduzir o valor da indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira é responsável pela fraude que resultou na contratação indevida em nome do autor e (ii) estabelecer se o valor fixado a título de danos morais deve ser reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, que estabelece que as instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias.
6. O banco não demonstrou que o contrato foi efetivamente firmado pelo autor, sendo evidente a ocorrência de fraude, conforme indicam as incongruências no endereço cadastrado e na fotografia utilizada para validação da biometria facial, de modo que não demonstrou que adotou medidas eficazes para evitar fraudes.
7. O dano moral decorre da cobrança indevida e da inclusão do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes, configurando abalo psicológico que ultrapassa o mero aborrecimento.
8. O quantum indenizatório deve ser fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta a gravidade da ofensa, a capacidade econômica das partes e os precedentes em casos semelhantes. No caso concreto, o valor de R\$ 10.000,00 se mostra elevado, sendo razoável a sua redução para R\$ 5.000,00, garantindo-se a função compensatória e inibitória da indenização.
9. Deve ser mantida a base de cálculo dos honorários advocatícios estabelecida na sentença para evitar remuneração aviltante.

IV. DISPOSITIVO E TESE

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

Tese de julgamento: A) A instituição financeira responde objetivamente pelos

danos decorrentes de fraudes em contratações realizadas em nome de consumidores, nos termos do CDC e da Súmula 479 do STJ. B) A inversão do ônus da prova é aplicável em favor do consumidor, cabendo à instituição financeira demonstrar a regularidade da contratação e a segurança de seus sistemas. C) O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com moderação, observando-se a razoabilidade e a proporcionalidade, podendo ser reduzido caso se revele excessivo. D) A fixação dos honorários advocatícios deve observar o proveito econômico obtido, conforme os critérios do CPC e a jurisprudência consolidada do STJ.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 373, II, e 85, § 2º; CC, arts. 389, 404 e 406 (com redação dada pela Lei nº 14.905/2024).

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 248764/MG, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09/05/2000; STJ, Tema Repetitivo 1.076.

Trata-se de ação ajuizada por Filiciano Alves da Silva em face de Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A onde alegou, em síntese, que foi surpreendido com a inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes pelo financiamento de n. 2003797331, que alega não ter realizado, tratando-se de contratação fraudulenta. Aduz que houve falha no sistema de segurança do requerido. Pleiteou pela declaração de inexigibilidade do débito referente ao contrato de financiamento fraudulento, a declaração de nulidade do negócio jurídico e a condenação do requerido em indenização por dano moral.

A r. Sentença de fls. 127/131 julgou procedentes os pedidos para: "declarar a inexistência do negócio firmado em nome das partes (financiamento nº 20037973331) e, consequentemente, da dívida dele decorrente no valor de R\$ 98.412,48 (noventa e oito mil quatrocentos e doze reais e quarenta e oito centavos), determinar que a ré se abstenha de inserir o nome do autor em cadastro de inadimplentes em razão do referido débito, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do arbitramento, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do evento danoso (abril/2023)."

Apela a parte requerida às fls. 151/166, requerendo a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes, ante a ausência de falha na prestação de serviço ou, subsidiariamente, a redução do patamar indenizatório.

Contrarrazões às fls. 160/162.

É o relatório.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser parcialmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP:

"[...] No presente caso, há relação de consumo entre as partes, sendo a parte autora consumidora e o réu, fornecedor de serviços, nos termos dos artigos 2º, caput, e 3º, caput, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Assim, sem dúvidas, a relação entre as partes é regida pelas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, por força da Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Havendo relação de consumo, o artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 prevê como direito do consumidor a facilitação de sua defesa, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, quando houver verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor.

No caso, o autor nega ter firmado com o réu contrato de financiamento, tendo sido vítima de fraude. O Banco-réu, por sua vez, sustenta a validade do negócio, pois teria sido realizado pelo próprio autor, com a adoção das medidas necessárias para autenticação.

Por óbvio, no presente caso, é absolutamente impossível ao autor fazer prova de fato negativo, qual seja, de que não realizou o financiamento. Assim, com a inversão do ônus da prova, cabia ao réu demonstrar a validade do contrato, mas não o fez. Ao contrário, os documentos juntados aos autos evidenciam que o empréstimo questionado não foi realizado pelo autor, mas por terceira pessoa, em seu nome e sem o seu consentimento. Primeiro, sequer há coincidência entre o endereço indicado no instrumento contratual e aquele declarado pelo autor (fls. 25/42 e 75/81). O autor reside na capital do Estado de São Paulo, mas consta do contrato que seu endereço residencial seria em Planaltina, em Goiás, o que não é verdade. A fotografia anexada como comprovante de biometria facial é a mesma utilizada no Bilhete Único do autor (fls. 83 e 121). Não obstante tais relevantes incongruências, o réu formalizou o contrato, sem adotar as cautelas mínimas de segurança.

Diante disso, evidenciado está que não foi o autor quem realizou o empréstimo, é de rigor a declaração de inexistência do débito no valor de R\$ 98.412,48 (noventa e oito mil quatrocentos e doze reais e quarenta e oito centavos), com os consequentes cancelamento de possíveis descontos e a proibição de inserção do nome do autor em cadastro de inadimplentes em razão do referido financiamento.

Por certo, a cobrança de dívida não assumida e a dificuldade exacerbada enfrentada para fazer contato com o réu e resolver a questão ultrapassam irritações e preocupações rotineiras, mas causam verdadeiro constrangimento e intenso abalo psicológico ao consumidor, configurando dano moral indenizável.

No presente caso, para fins de fixação de indenização por dano moral, devem ser utilizados critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se o nível socioeconômico do autor, a capacidade financeira do réu e a proporção do dano para a fixação do quantum indenizatório. Desse modo, evita-se que a indenização seja tão ínfima que até inexpressiva ou tão elevada que equivalha a enriquecimento sem causa.

Considerando tais critérios, fixo indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde a data do arbitramento (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora de 1% ao mês desde a data do evento danoso (data da realização do negócio fraudulento – abril/2023) (Súmula nº 54 do C. Superior Tribunal de Justiça).

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE a demanda, para declarar a inexistência do negócio firmado em nome das partes (financiamento nº 20037973331) e, consequentemente, da dívida dele decorrente no valor de R\$ 98.412,48 (noventa e oito mil quatrocentos e doze reais e quarenta e oito centavos), determinar que a ré se abstenha de inserir o nome do autor em cadastro de inadimplentes em razão do referido débito, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), e condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do arbitramento, e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do evento danoso (abril/2023).

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do autor, que fixo em 10% (dez por cento) do valor total do proveito econômico obtido pelo autor, com base no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

Ressalto que, tendo o autor alegado que não contratou o financiamento

objeto dos autos, cabia à requerida demonstrar que o autor efetuou ou concorreu com a transação descrita na petição inicial, bem como demonstrar a segurança de seus sistemas, nos termos do art. 373, II, do CPC.

Não se desincumbiu de tal ônus, no entanto. O apelante em seu recurso apenas alega, resumidamente, que houve ocorrência de fortuito externo, mas não demonstrou prova da inexistência de defeito na prestação de seus serviços. Sendo assim, de rigor a manutenção da sentença atacada.

Ainda, a alegada culpa de terceiro não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira, vez que responde objetivamente pelas falhas em seu sistema de segurança, nos termos da Súmula n. 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."

Deve ser acolhido, no entanto, o pedido do recorrente de redução da indenização por danos morais, pois o valor de R\$ 10.000,00 fixado na sentença é realmente elevado em comparação ao que vem sendo fixado pela jurisprudência em casos semelhantes.

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\$ 10.000,00 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 contratação fraudulenta, 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.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, ressalta-se que, para sua fixação, via de regra, utiliza-se o critério do valor da condenação ou, em se tratando de sentença não condenatória, do proveito econômico obtido (art. 85, §2º, do CPC). Ausente tal possibilidade, utiliza-se o critério do valor atualizado da causa.

Nesse sentido:

"Tema Repetitivo n. 1.076 do STJ: (i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. (ii) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo."

Assim, em tese, havendo condenação no caso (indenização por danos morais), sobre seu montante é que deve servir de base de cálculo para a verba honorária.

Verifica-se, no caso em tela, que os honorários advocatícios devidos ao patrono do apelado foram fixados em "10% sobre o valor total do proveito econômico obtido pelo autor".

No entanto, observo que o novo valor da condenação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) conduz a honorários advocatícios inferiores a um salário mínimo, de forma que entendo que o critério de fixação dos honorários deve ser mantido sob valor do proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, 2º do CPC, a fim de se evitar remuneração aviltante.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso 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 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.

Diante do provimento parcial e mínimo, deixo de majorar ou readequar a distribuição dos honorários advocatícios, nos termos do Tema n. 1.059, 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).

LÉA DUARTE
Relatora